



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03103.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que efectuó una compra en la tienda sin tener conocimiento de la política de devoluciones, y se niegan a devolverle el dinero, y sólo le facilitan el cambio en dicha tienda. No le informaron de la política de devolución ni antes ni durante la compra, y en el cartel que tienen la política de devolución está escrita en letras minúsculas. Solicita la devolución del importe de la compra.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 27 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante junto con la fotografía que anexa del cartel informativo expuesto en la tienda, en el que acepta someter la **reclamación** al procedimiento de arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula sus alegaciones.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que cuantifica su **reclamación** en 91 euros, e informa que está próximo el vencimiento del vale (8 de febrero de 2022). El pasado día 27 de noviembre de 2021 realizó el canje del vale cuya caducidad es de un año desde la compra, a fin de evitar la pérdida de derechos como consumidor. Adjunta copia del vale.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el derecho de desistimiento se sujeta a los supuestos legalmente previstos, entre los que no se encuentra la compraventa en establecimiento comercial. En este caso la compraventa fue presencial, y el derecho de desistimiento es el que de manera voluntaria ofrece la empresa como política comercial, limitado por las condiciones fijadas por la propia empresa, que son informadas en el ticket de compra.

Comunidad de Madrid

Tratándose de un desistimiento contractual y no legalmente reconocido, se presupone en un consumidor medio que solicite la información sobre el derecho de desistimiento antes de proceder al pago en el establecimiento, no existiendo una obligación por parte de la empresa de informar verbalmente sobre su política de devoluciones en cada venta que realice a cada consumidor.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.