



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04416.7 / 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 devolvió a los tres días el producto que compró online porque no se enciende al poner las dos pilas pequeñas nuevas que requiere para su funcionamiento. Al no contactar nadie con ella, llama por teléfono y de malas formas le dicen que es imposible que no funcione, que no ha adquirido el producto en su web, y que no sabrá poner bien las pilas. No le devuelven el dinero porque le dicen que si quiere el producto tiene que pagar los gastos de envío. Tras el mal trato telefónico y por correo electrónico de la empresa y la desconfianza generada, solicita el desistimiento y la devolución del importe total abonado, 36,94 €. Aporta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aportó un escrito el 10 de agosto de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, aceptando someter el conflicto al procedimiento de arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Además, alega que se informó a la reclamante que un producto de higiene íntima no tiene devolución una vez abierto, y que intentara poner correctamente las pilas porque es muy raro que no funcionase. Se le informó que los gastos de recogida corrían por cuenta de la empresa, pero que si funcionaba correctamente debería recoger ella el producto o abonar los gastos de envío. Como resultó que el producto funcionaba perfectamente y sólo había que colocar las pilas en el orden correcto, se le informó que podía pasar a recogerlo, a lo que contestó que se le enviara sin coste.

La parte reclamante contesta por escrito el 30 de septiembre de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, aportando el relato cronológico de los hechos, y manifestando que adjunta varios documentos para que se pueda valorar su caso en su totalidad, y que se vea que la parte reclamada no dice la verdad. Solicita que le devuelvan su dinero de manera íntegra porque no se fía en absoluto de la empresa y no quiere arriesgarse a que le envíen el producto y siga sin funcionar, y no tener que hacerse cargo de ningún gasto de envío extra más.

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.

Comunidad de Madrid

Empresa reclamada, manifestando que añade dos pruebas más, la factura de su compañía de telecomunicaciones que refleja las llamadas de teléfono que hizo y que en ocasiones le colgaron, y el audio de la llamada del día 18 de marzo de 2021 donde hacen caso omiso de su incidencia. A día de hoy, la empresa tiene en su poder el producto defectuoso y los 36,94 €. La parte reclamada sigue faltando a la verdad y con su actitud quiso dejar pasar los días con la única finalidad de que transcurriera el **plazo** legal de desistimiento. No tiene por qué correr con los gastos generados por sustitución de un producto en mal estado, ni quiere arriesgarse a obtener de vuelta otro producto defectuoso, por lo que solicita la devolución de 36,94 €.

La parte reclamada contestó por escrito el 18 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que agradecería que la reclamante aportara el vídeo que le enviaron sobre el funcionamiento correcto del artículo que recibiría, y que debería ser ella quien debería soportar los gastos. Posteriormente, aportó un escrito el 22 de marzo, alegando que la grabación no podía ser admitida porque no se había autorizado su grabación, y que también debería haber aportado el vídeo que le enviaron por WhatsApp donde se le mostraba cómo funcionaba correctamente el aparato que la reclamante decía que no funcionaba.

La parte reclamante aporta escrito el 22 de marzo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, contestando que la grabación es legítima, y que la parte reclamante está faltando a la verdad desde el principio.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante. Sin entrar a valorar este árbitro la veracidad de las manifestaciones de las partes sobre si el producto no funcionaba o si se habían colocado mal las pilas, al no haber aportado ninguna prueba que demuestre sus manifestaciones, se considera que la parte reclamante manifestó su falta de conformidad dentro del **plazo** de los seis primeros meses desde que recibió el producto. Por lo tanto, de acuerdo con la normativa vigente en la fecha de la compra venta, recae sobre el vendedor la prueba de que el producto es conforme con el contrato y no presenta ningún defecto de fabricación. En este caso, la prueba de que el producto funcionaba y sólo había que colocar bien las pilas, habiendo hecho referencia a un vídeo que envió a la parte reclamante vía WhatsApp, no ha sido aportada al expediente, ni ninguna otra prueba que desvirtúe la presunción de la falta de conformidad.

En consecuencia, en aplicación de la garantía legal, a la vista de la cronología de los hechos y el tiempo transcurrido, y encontrándose el producto ya en poder de la empresa, ##### debe reembolsar a la parte reclamante 36,94 €.

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



Comunidad de Madrid

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.