



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 08371.5.2019

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

D. #####, en representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid, se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cobro de gastos de devolución a través de un intermediario, que impide ejercer el derecho de desistimiento de forma gratuita, vulnerando la normativa vigente. Solicita que el vendedor sea apercibido y obligado a ofrecer a sus clientes un método de devolución que les permita ejercer sus derechos de manera plena y no condicionada. Adjunta copia de la factura y su abono, correos electrónicos y política de devolución del vendedor en la que no se menciona la obligación del comprador de correr con los gastos. La empresa reclamada aporta escrito con fecha 19 de noviembre de 2019, del que se remitió copia a la parte reclamante, en el que acepta someter esta reclamación al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y manifiesta que se va a proceder a la devolución del importe total pagado en el plazo máximo de 15 días.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 9 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que la motivación de esta reclamación no era la devolución de los importes abonados de manera excepcional sino la modificación de las políticas de la empresa referentes al ejercicio del derecho de desistimiento. Reitera su pretensión de que el vendedor sea obligado a ofrecer a sus clientes un método de devolución que les permita ejercer el derecho de desistimiento de manera plena e incondicionada. El Colegio 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 no aporta escrito de alegaciones. La parte reclamada aporta escrito en el que solicita que el arbitraje sea resuelto en derecho y no en equidad. Adjunta documento con las condiciones de venta incorporadas en la web, en las que se incluyen el derecho de desistimiento de 14 días, y que indican que también, en caso de desistimiento, el comprador debe asumir los gastos de envío. Adjunta asimismo los links electrónicos de las políticas sobre desistimiento y devolución de productos. La devolución del producto no se produjo por ningún defecto o falta de conformidad, sino porque el consumidor tenía unas expectativas de calidad superiores, ndétese el precio del producto 6,99 euros, por lo que



## Comunidad de Madrid

es obligación del consumidor asumir los gastos de devolución del producto cuando así se informe al consumidor, de acuerdo con la normativa vigente, que la parte reclamante interpreta erróneamente. La empresa reclamada procedió a la devolución del importe del producto, 6,99 €, indicando que ni siquiera hacía falta que devolviera el producto. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: NO ENTRAR A CONOCER del fondo del asunto al considerar que el objeto de la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, al no haberse vulnerado en la relación contractual reclamada los derechos legal o contractualmente NS ae ee ee es ep a as eee ee — ae — \_

reconocidos al consumidor. Si la parte reclamante entiende que existe una vulneración de los derechos generales de los consumidores, puede ejercer su derecho a presentar la correspondiente denuncia administrativa.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. 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. Previa 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.

Madrid, 08 de julio de 2020

Madrid, 08 de julio de 2020