



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09946.6 / 2020.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 ha perdido el ticket de la compra de una colonia de Hugo Boss masculina (con código de barras ##### 6), que realizó el 28 de septiembre de 2020 a las 12:04 horas en la tienda de la empresa reclamada situada en la ##### de Majadahonda, y con anotación en su número de cuenta cliente ##### de dicho establecimiento. El 6 de octubre de 2020 acudió al establecimiento para cambiar la colonia por otra, asumiendo en su caso la diferencia de coste, estando el producto precintado y en perfecto estado, y explicando la pérdida del ticket y solicitando que se comprobara con la información facilitada, y el comercio se niega alegando la imposibilidad de comprobar la compra, y acusando de robo o estafa por haber comprado el producto en otro establecimiento. En una llamada al servicio de atención al cliente el 3 de noviembre de 2020 a las 11:31 horas, la persona que le atiende comprueba la compra en la cuenta cliente en la fecha y hora indicadas con el pago de la tarjeta de crédito, y comunica que pasará la **reclamación** al departamento correspondiente para autorizar el cambio, y no ha recibido ningún comunicado. Solicita poder cambiar el producto por otro de igual importe o superior pagando la diferencia.

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 en el que reitera los hechos reclamados, y manifiesta que se ha puesto de nuevo en contacto con el servicio de atención al cliente el 7 de septiembre de 2021, y en la llamada, que se graba, le reconocen la compra y manifiestan la extrañeza porque no se haya resuelto el conflicto, pero a continuación recibe el 15 de septiembre un correo electrónico en el que continúan negando el cambio. Finalmente manifiesta que en la compra en otro comercio donde también se abrió una cuenta cliente, le emitieron un duplicado del ticket que perdió.

La parte reclamada aporta escrito alegando que, de acuerdo con su política de cambios y/o devoluciones de productos adquiridos en tienda, no se aceptarán si no se presenta la factura, factura simplificada o el ticket original de compra. La mencionada política se encuentra tanto expuesta en tienda como en el propio ticket de compra.

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

Comunidad de Madrid

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 al considerar que aporta el justificante del pago y el número de la cuenta cliente que permite verificar la compra del producto objeto de **reclamación**. Que la empresa reclamada no ha negado ni probado que la compra no aparezca reflejada en el historial de compras de la reclamante, ni que no coincida con los datos del comprobante de pago aportado al expediente. En consecuencia, se considera acreditada la compra de la colonia HUGO BOSS HOMBRE en la tienda situada en la ##### de Majadahonda por importe de 124,95 €, y la parte reclamante puede realizar el cambio de la mencionada colonia con código de barras ##### 6 y debidamente precintada, por otro producto de igual importe o superior pagando la diferencia de precio.

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.

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.