



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00472.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"Intenté devolver unos elementos de disfraces los cuales ni siquiera había abierto y me comunicaron que no me los cambiaban porque con los disfraces no se hacían devoluciones. Solicito que se me haga una devolución o un vale. Los objetos no están abiertos ni utilizados".

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta expresamente someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, sabiendo que ello implica la renuncia a plantear los mismos hechos por la vía judicial y le obliga al cumplimiento de las decisiones del órgano arbitral, y alega que *"si el producto que deseas cambiar está en perfecto estado, el establecimiento no está obligado a cambiarlo (además publicitamos en el establecimiento que no se descambian los disfraces y en varios carteles que se adjuntan). Por lo que no tenemos por qué devolverle el dinero, no obstante damos la posibilidad de que pueden cambiarlo también por otro artículo o un vale. El producto no ha justificado que estuviera en mal estado o con defecto ya que incluso dice el propio comprador que viene en su envase original y ni siquiera ha sido abierto. Es muy importante que antes de adquirir un producto, se lea los carteles que están puestos por todo el establecimiento y en particular en la zona de disfraces. Es decir es imprescindible que antes de comprar conozca la política de devolución del establecimiento. Se adjuntan fotos de los carteles que existen por todo el establecimiento y que podrán comprobar, preguntando a nuestros clientes o viniendo por nuestras instalaciones para ello".*

La **parte reclamante** contesta por escrito que *"en mi caso nunca se me da la posibilidad de un vale de compra. Simplemente me dijeron que no había vale ni se me devolvía el dinero, cuando el artículo no había sido abierto. La ley obliga a atender una de estas demandas. Solicito la posibilidad de un vale o devolución del importe".*

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

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** no aporta nuevas 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 **NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL ASUNTO** de acuerdo con el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no haber aportado la parte reclamante los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, el ticket de compra y fotografía de los productos reclamados.

Queda expedita la vía judicial.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

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