



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01493.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

_____:

En Madrid, a 22 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

_____, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

_____, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

_____, en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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: el consumidor realizó el pedido nº _____, con fecha 24 de noviembre, por un importe de 189 €. Según alega el particular, tras proceder a la devolución en tienda física, desde la misma le denegaron dicha solicitud al ser un producto usado y de _____ lo consideran personalizado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta que solicita la devolución del pedido y reembolso del mismo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y a través de confianza online y por escrito y se opone a la reclamación manifestando. "En relación con la reclamación formulada por D. _____, con motivo de la compra de un _____, respecto al cual solicita su devolución, le informo que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente nos indican que el producto no cumplía con las condiciones de devolución, ya que venía tal y como ha reconocido el propio Sr. _____ en su reclamación, desprecintado, abierto y usado.

El cliente manifestó que le había instalado datos personales al producto, personalizándolo a su gusto, e indicando que posteriormente lo había reseteado y desvinculado su cuenta, motivo por el que se le denegó su devolución.

Asimismo, en la página web, se informa a todos los clientes de las condiciones de devolución, y en el apartado ¿cómo puedo devolver un artículo? Se establece que ¿No se admite la devolución de productos personalizados con PIN u otros datos de carácter personal, salvo defecto o tara del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

mismo y según los términos y condiciones establecidos por RDL 1/2007, tales como teléfonos móviles, tablets, ordenadores, drones, smartwatch..."

Igualmente en el apartado de ¿Qué productos no se pueden devolver? Se hace constar que: "Esto se aplicará también a artículos como teléfonos móviles, tablets, ordenadores, etc..., aparatos en los que te hayas registrado, activado las prestaciones de seguridad, geolocalización o patrones, pues la inicialización de estos dispositivos requiere el registro previo y voluntario de tus datos personales, los cuales quedan almacenados en la memoria del terminal".

Por lo expuesto, lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada por el Sr. [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante refiere: "no indica en página web donde lo compré que los productos de [REDACTED] una vez usados no se puedan devolver por tal motivo, una televisión de otra marca, una vez que le metes el correo electrónico también se debería considerar un producto personalizado, pero ahí no hay inconvenientes. Cuando hacen el día SIN IVA ponen claramente que los productos [REDACTED] no entran en promoción, aquí en la página de la compra del producto no especifica nada de los hechos relatados. Además una vez que lo he reseteado y desvinculado de mi cuenta [REDACTED] no debería considerarse personalizado".

De la documentación aportada al expediente, se puede constatar que el producto se adquiere de forma online y hasta que el reclamante no introduce sus datos no puede comprobar las prestaciones del producto adquirido.

Así mismo, de las manifestaciones de la mercantil en las que manifiesta que dicho producto no se puede devolver una vez desprecintado, pero dicha afirmación es incompatible con el ejercicio del derecho de desistimiento reconocido a los consumidores.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe reembolsar el importe del producto adquirido (189 €) y el reclamante deberá entregar el producto, reseteando los datos que pudieran haber sido introducidos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados en la firma.

Madrid, 25 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

