



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01800.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Producto adulto:

En Madrid, a 25 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: "El día 6 de enero se compra un "[REDACTED]" que estaba defectuoso. A pesar de que no funciona, no lo han querido cambiar ni reembolsar. De hecho, creo que el producto que me vendieron estaba usado".

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "Solicito un nuevo producto en perfectas condiciones o la devolución del dinero pagado. Además, sugiero que se realice una inspección de las instalaciones para valorar si los productos que allí se venden son completamente nuevos y originales, puesto que mi producto no estaba precintado y lo descubrí al llegar a casa".

En su escrito de 24 de abril de 2023 refiere: "Una vez rechazada la reclamación por parte de la empresa, opté por reclamar al fabricante quien sin lugar a dudas admitió la reclamación y procedió a la sustitución del producto que estaba defectuoso, a pesar de que en la tienda negaron tal extremo. Parece bastante evidente que si el fabricante asumió que el producto estaba defectuoso una vez que lo envié a sus instalaciones y lo revisaron, la sustitución debería haber sido previamente aceptada por el vendedor y no obligarme a mí a iniciar este proceso y obtener el cambio por parte del fabricante. En consecuencia recalco que en mi opinión el producto estaba defectuoso y el embalaje estaba manipulado, razón por la cual se negaron a sustituirlo. Solicito: Por todas las molestias producidas y puesto que el producto ha tenido que ser sustituido por el fabricante al estar defectuoso, solicito la devolución del importe abonado por la compra por el envío y la compensación que se estime oportuna por todas las molestias causadas en 200 €".

En su escrito de 25 septiembre de 2023 refiere: "Que el precio del artículo según el ticket

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

aportado fue de 149,95 €, los gastos de correo de los que no dispongo justificante fueron de aproximadamente 15 € y el resto corresponde a los de transporte para solicitar el cambio al residir en otra localidad lo que me obligo a desplazarme de nuevo. En todo caso, salvo los del propio artículo que debería haber sustituido, los demás son una estimación. Solicita Solicito la devolución del precio total del artículo defectuoso 149,95 € así como los que estimen razonables hasta un importe máximo de 200 € por gastos extraordinarios y molestias causadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "El producto adquirido por el cliente estaba en perfectas condiciones de funcionamiento y estado. Como prueba de ello el 14-1-23 se mostró en tienda el funcionamiento de 2 artículos idénticos, uno del expositor y otro completamente nuevo, funcionando ambos exactamente igual que el que compró. Por ello se le indicó que no era posible la sustitución al no tratarse de un defecto de fabricación o daño en el artículo. En segundo lugar respecto a la imputación por el consumidor de que el producto se había vendido usado, tal afirmación no tiene cabida, dado que por un lado este comercio no permite la devolución de productos sexuales por razones de higiene como puede comprobarse incluso en el ticket de compra, y de otro porque el producto adquirido por el cliente es de la marca sueca [REDACTED] de productos eróticos de lujo, con precinto de seguridad en todos sus productos que garantiza que son completamente nuevos. La LCU solo obliga a reembolso, cambio o reparación en caso de tara en el producto"

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante refiere que el fabricante ha solucionado y devuelto el producto al reclamante pero no así el vendedor, por lo que solicita los gastos del envío, sin aportar documento alguno de dicho gasto, y daños y perjuicios, que no justifica.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los gastos de envío, ya que si bien, están cuantificado, no están acreditados y documentados los mismos.

Así mismo, con respecto a los daños y perjuicios, este Órgano Arbitral, NO ENTRAR A CONOCER, ya que no son materia consumerista, sino de orden civil, por lo que se deja expedita la vía judicial por si el reclamante considera dicha vía para ejercitar sus derechos.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

la Ley de Arbitraje.

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

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