



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08596.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Gastos de envío:

En Madrid, a 30 de junio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TECNICOS DE ELECTRODOMESTICOS 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 reclamante con fecha 05/05/2022 compra una pantalla en [REDACTED] con la descripción "COMPATIBLE SOLO CON [REDACTED]", pero al recibir la pantalla, no vale para su teléfono, el cual es una versión que requiere otra pantalla. Cuando se solicitó la devolución se le requirió pagar los gastos de envío, diciendo que se había equivocado al comprar y ser un error del reclamante, le correspondía el pago de dichos gastos.

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 solicita: "que Tanto [REDACTED] como las tiendas que tiene este vendedor informan que el coste de envío de la devolución corre a cargo del vendedor salvo el caso en el que la devolución sea debida a un error del comprador, lo cual queda demostrado que no es el caso. Por este motivo solicito que el vendedor me devuelva el importe de la compra de 20 €y por encima de todo, que corrija la descripción del artículo, ya que a día de hoy sigue omitiendo información tan relevante a pesar de haber sido informado al respecto, lo que puede dar lugar a que otros compradores se vean en la misma situación que yo".

En su escrito de 17 de octubre de 2023 refiere: "Las alegaciones de la parte reclamada carecen de sentido ya que intenta imponer la visión de que la foto del anuncio prevalece sobre la propia descripción del artículo, reconociendo implícitamente que la descripción efectivamente carece de información muy relevante, mas aun tratándose de un componente electrónico donde la información detallada es importante (las especificaciones técnicas por ejemplo) Yo compré una

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

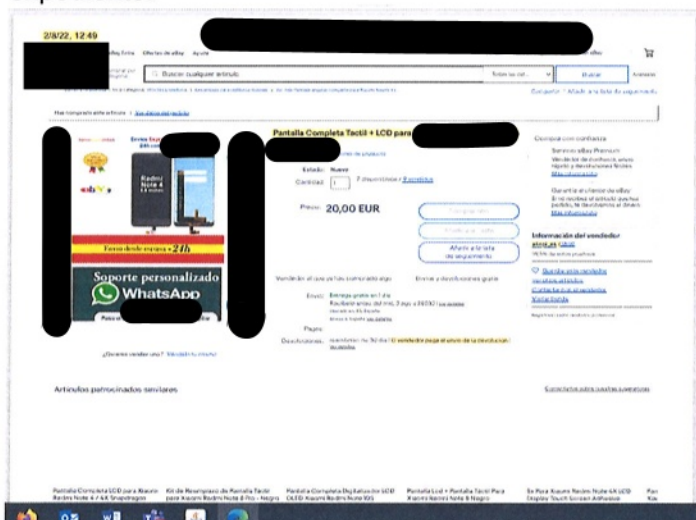
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

pantalla para mi modelo de teléfono, siguiendo la descripción del anuncio de la parte reclamada, y la pantalla que me envió no servía para mi teléfono. Sin embargo la parte reclamada está vendiendo la misma pantalla en otra tienda de internet donde si incluye la advertencia de que no es compatible para un determinado modelo, lo cual omitía en el anuncio a través del cual yo compre la pantalla. Alegar que la foto prevalece sobre la descripción lleva a engaño, ambos han de ser claros y la descripción ha de llegar a donde no llega la foto de por sí, como en este caso. Solicita: El vendedor propone lo mismo que me contesto cuando yo intenté comunicarme con el de buena fe para llegar a una solución amistosa donde yo proponía comprar otro artículo de su tienda y así reducir el gasto que le acarrearía la devolución. No acepto la propuesta de resolución porque hacerlo me obligaría a hacerme cargo de los gastos de envío. Precisamente en su descripción el reclamante advierte claramente que los gastos de devolución corren a cargo del comprador, si la devolución solicitada se ha dado por error del comprador, sino los asume el vendedor. En este caso, he aportado la documentación que acredita que el vendedor omitió información importante en la descripción, información que especificaba que existe un modelo de ese teléfono para el cual no vale la pantalla, y que si incluye en otro anuncio para el mismo producto. Acepto enviar la pantalla si el vendedor se hace cargo de los gastos de envío y devuelve el importe de lo que pagué, sino reclamo el importe, ajeno a la devolución”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “que no tengo mas alegaciones para presentar, otras que las que ya presente con anterioridad. Por mi parte, tal como lo he comunicado tanto al cliente como en mis alegaciones, no hay ninguna oposición o rechazo al reembolso que corresponde a una compra realizada por equivocación por parte del reclamante siempre y cuando como se nos devuelve el artículo que aun esta en el poder del reclamante. La solución que propongo y que considero que es la correcta seria que el reclamante devuelva el articulo mediante un servicio certificado y una vez que nos llegara o se confirmara la entrega del envio nosotros le haremos el reembolso. Dado que la transacción se ha realizado mediante una plataforma que no nos proporciona los datos de contacto de los clientes necesitaremos que se intermedie la operación por parte de los responsables de la reclamación. Solución propuesta: devolución de articulo a cargo del comprador con reembolso integral por mi parte mediado por la Junta Arbitral de Consumo”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

https://intranet.comunidad.madrid Datos_del_pedido.pdf

Archivo | Dibujar | Lectura en voz alta | 1 de 1

Información del pedido		Dirección de envío	Total del pedido	
Comprador	[REDACTED]	[REDACTED]	1 artículo	20,00 EUR
Vendedor	[REDACTED]	[REDACTED]	Envío	Gratis
Tramitada el	6 may. 2022		Total del pedido	20,00 EUR
Forma de pago	PayPal			
Pagado el	6 may. 2022			

Artículos comprados a [REDACTED]
N.º de pedido: [REDACTED]

Cantidad	Nombre del artículo	Servicio de envío	Precio del artículo
1	Pantalla Completa Táctil + LCD para [REDACTED]	Otro envío en 24 horas	20,00 EUR

8:34 19/06/2023

Según la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el reclamante no tenía las características técnicas del producto adquirido, y con las fotos solo no son suficientes para saber "NO ES COMPATIBLE CON [REDACTED] A ESTE MODELO LE PERTENECE LA VERSIÓN DEL [REDACTED]". Por ello, el reclamante, al no poder conocer dicho dato, se equivocó en la compra por una falta de información precisa.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe asumir el coste de la devolución del producto.



Comunidad de Madrid

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.

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

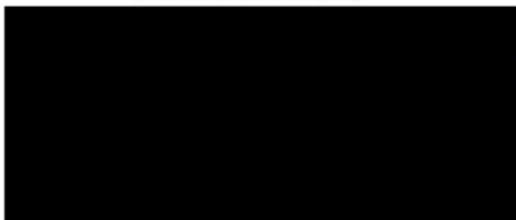
Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha señalados abajo.

Madrid, 03 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

