



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10109.3/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17/04/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por D^a. [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 20/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 27/02/2023 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN EQUIDAD.

El órgano arbitral designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la reclamación y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La reclamación objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante D. [REDACTED] ante la negativa de la parte reclamada [REDACTED] a aceptar la devolución de unas zapatillas [REDACTED] compradas el 28/08/2022 por el reclamante en una tienda de la que es titulara la reclamada, a pesar de que solicitó la restitución el 2/09/2022, 5 días después de su compra. Razón por la que solicita arbitraje con el fin de que se le devuelva el importe de 110 €, precio pagado por las zapatillas.

Convocada la audiencia escrita el 17/04/2023, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada ha presentado alegaciones en la fase de mediación del procedimiento en las que informa, en primer lugar, que los empleados de la tienda en la que el reclamante adquirió las zapatillas apreciaron que la suela no estaba nueva y tenía desgaste de la goma en la parte delantera, lo cual, según manifiesta textualmente la reclamada "es un signo evidente de uso y no solamente de haberse probado el producto en casa". Adjunta para evidenciar lo manifestado y para su pertinente comprobación una foto en la que se puede comparar una zapatilla de tienda con la que el reclamante quiere devolver. En segundo lugar, la reclamada expone que se le propuso al cliente hacer un cambio por otras zapatillas, pero el reclamante insistió en la devolución de dinero alegando que el artículo no estaba usado y que se le vendió en esas condiciones, ante lo cual la reclamada se remitió a su política de cambios y devoluciones en la que se dice explícitamente que "Solo se aceptarán artículos que puedan ser vendidos nuevamente, no usados y de la temporada actual."

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito, y ante lo expuesto por la parte reclamada manifiesta que en ningún momento se le ofreció el cambio por otras zapatillas, reiterando que las zapatillas no están usadas, solo probadas. Alega asimismo que las fotos que aporta la empresa muestran las zapatillas tal y como las venden, con un aspecto envejecido, y así mismo las publicitan en su página. Finaliza recordando su derecho a desistir de una compra dos días después de haberla hecho.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y, en respuesta a lo manifestado por el reclamante, comunica textualmente que *"El artículo presenta claros signos de uso y desgaste, y por lo tanto la devolución del dinero no fue aceptada. En todo momento hemos expresado la*



Comunidad de Madrid

voluntad de solucionar el problema accediendo a hacerle un cambio por otro artículo o por un bono del importe de la compra para gastar en tienda, postura que seguimos manteniendo."

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, EN EQUIDAD.

Ante las manifestaciones de las partes, la documentación aportada al expediente y teniendo en cuenta que la normativa en materia de consumidores y usuarios condiciona la posibilidad de que estos ejerzan la facultad de devolver los productos adquiridos en establecimientos comerciales a la política de devoluciones de cada establecimiento, dado que no ha quedado acreditado, como también establece la misma normativa citada, que la información sobre esa política de cambios y devoluciones en el supuesto objeto de controversia se hubiera facilitado convenientemente al reclamante, pero constatándose que a las zapatillas por las que se reclama se les había dado uso, este órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de D. [REDACTED]

[REDACTED] de forma que la parte reclamada deberá, en base a la propuesta expuesta en sus alegaciones, ofrecer al reclamante la posibilidad de elegir entre el cambio de zapatillas por otro artículo en venta en la tienda en la que las adquirió o devolverlas a cambio de un bono por el importe de su compra, de 110 €, que el reclamante podrá utilizar en la misma tienda.

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

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.

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 ÓRGANO ARBITRAL UNIPERSONAL, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.