



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11565.0/2022

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 23 de mayo 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.



en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS 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: que, según alega la reclamante el día 7 de septiembre de 2022 realizó una compra de una aspiradora de [redacted] y me informan que debo realizar el pago ese mismo día para mantener las condiciones de compra. Firmo el documento de compra sin tener aún el producto y ese mismo día envío transferencia a la empresa. El producto es entregado el día 16 de septiembre de 2022, donde me montan y explican el funcionamiento del aparato. El día 22 de septiembre decido devolver el producto y me pongo en contacto con atención al cliente de [redacted] comentando la devolución. Me contactan desde la compañía informando que es posible que no haya devolución por varios motivos: el primero al ser un aparato de aspiración y por temas COVID no pueden aceptar la devolución, al comentarles que el aspirador tiene filtros y que con cambiarlos sería suficiente, además que no ha sido usada la aspiradora, cambian el enfoque a que estoy fuera de plazo en devolución de 14 días, sin embargo, el producto lo recibí el día 16 de septiembre lo que entraría dentro del plazo. Varias llamadas de la empresa, posteriormente, alegan que deben ser autorizados por [redacted] para esa devolución y finalmente se rechaza el 5 de octubre de 2022. Lamentablemente, el día de la compra, el vendedor me deja la copia del contrato y me doy cuenta que el mismo había rellenado el documento alegando que la entrega estaba realizada, y yo la firmé sin fijarme en ese detalle sin embargo, considero que la empresa tiene en su poder el detalle de la recepción del producto en sus instalaciones, lo que demostraría que el producto fue entregado mucho después de esa fecha de compra, lo que me permite estar dentro de los plazos de 14 días de derecho a devolución. Me han engañado desde el primer día. He solicitado hoja de reclamaciones y alegan



Comunidad de Madrid

que ellos no pueden darla porque son una delegación o algo así, además que el trato ha sido muy desagradable por su parte. Solicita la devolución de la aspiradora y devolución de mi dinero.

La parte reclamada alega que la compra se entrega el día de la firma del contrato, tal y como indica el propio albarán aportado por la demandante. Nunca hemos obligado a nadie a elegir una forma de pago u otra. Fue Doña [REDACTED] quien vio ventajoso el pago al contado. Podemos aportar contratos de esos días donde hay gente que elige pagar financiando el mismo producto que la Sra. [REDACTED] y no pierde ninguna promoción ni condición de compra, como afirma equivocadamente la Sra. [REDACTED]. No tenemos ninguna normativa COVID en referencia a devoluciones, más allá de las que marcan las leyes de venta directa y que tan solo afectan a equipos ya instalados de tratamientos de agua de Osmosis Inversa (no es el caso) Podemos acreditar devoluciones posteriores de algún cliente con el mismo equipo comprado que la Sra. [REDACTED], pero dentro del plazo legal. Por último, esperamos una rectificación de la Sra. [REDACTED] en sus afirmaciones, ya que nos sentimos insultados y nuestro prestigio data de más de 120 años.

La parte reclamante manifiesta que el motivo principal de la reclamación es que la empresa hace uso de prácticas comerciales engañosas. Que aunque el albarán indica que se recibe el producto en la fecha de la firma, este no se entrega realmente hasta 2 semanas más tarde (pasando efectivamente el periodo de desistencia legal). Que al firmar el albarán se me indicó que si no lo hacía en ese momento no se me aplicarían los descuentos ofrecidos. Que el producto se encontró en la propiedad efectiva del reclamante por el espacio de un fin de semana antes de solicitar su devolución. Que la forma de pago es irrelevante de la reclamación. Que la actitud de la "prestigiosa" empresa fue siempre hostil e insultante hacia mi persona, incluso los comentarios entre los agentes de servicio al cliente que creyendo tener la línea en mute, hablaban de bloquear mi número de teléfono para no escuchar mis quejas con referencias a la "borde" y "pesada" cliente. Por lo cual no es necesaria rectificación de ninguna de mis declaraciones. Solicita que la empresa demandada cumpla con su obligación de cumplir la ley y proceda al reintegro del producto y su retirada de mi domicilio. Que en caso contrario la empresa presente la documentación que demuestre la fecha de salida del almacén de ese producto. Que sea, en todo caso, la empresa la que ofrezca sus disculpas por el trato sufrido por mi parte. Cuantificación económica Total 1.400,00 €.

La parte reclamada manifiesta que *esperamos una rectificación de la Sra. [REDACTED] en sus afirmaciones, ya que nos sentimos insultados y nuestro prestigio data de más de 120 años. Por tanto, más allá de esta vía, nosotros vamos a consultar y poner este mail recibido en manos de nuestro gabinete jurídico para que nos indiquen como proceder ante tan inesperada incidencia. Creemos que un arrepentimiento de compra fuera de plazo no da derecho a manchar el nombre de una compañía como [REDACTED].* Nuestras respuestas a las alegaciones originales y posteriores siguen siendo: No creo que sea normal que una persona inteligente como la Sra. [REDACTED] pague 1.400 euros sin ver la máquina que supuestamente se entrega una semana más tarde. No es algo inteligente pagar tanto dinero para un producto sin conocerlo ya que en su primera declaración dice que la máquina fue entregada una semana más tarde "donde me montan y explican el funcionamiento del aparato". Es decir, se pagó 1.400 euros para una máquina que no ha sido vista, explicado ni demostrado y por error, firma un contrato diciendo que la máquina ha sido entregada. En la compañía [REDACTED], cobramos por las ventas en varias formas. El cliente puede pagar por cheque, transferencia o puede buscar financiación de alguna empresa financiera. Desde el punto de vista de la compañía, cobramos la misma cantidad sin importar la forma de pago. Por tanto, es mentira que el vendedor hizo alguna fuerza para cobrar de una forma u otra ya que el efecto final es igual. En su nueva alegación que la compañía "*hace uso de prácticas comerciales engañosas*" es un comentario completamente inaceptable. Llevamos más de 120 años en el mercado con una reputación intachable. Si la Sra. [REDACTED] se ha arrepentido de su compra fuera del plazo, lo fácil hubiera sido pedir perdón y amablemente hubiéramos llegado algún tipo de acuerdo. Usando este método de cubrir sus equivocaciones es completamente inaceptable y no vamos a variar en absoluto con nuestra postura. Una persona que paga 1.400



Comunidad de Madrid

euros sin ver una máquina, sin saber cómo funciona y firma un documento diciendo que lo ha recibido, sin haberlo recibido no creo que es normal que alega que ha sido engañada. En su reclamación original de 10 de octubre de 2022 dice *"El día 7 de septiembre de 2022 realizo una compra de una aspiradora de [REDACTED] y me informan que debo realizar el pago ese mismo día para mantener las condiciones de compra. Firmo el documento de compra sin tener aun el producto y ese mismo día envío transferencia a la empresa. El producto es entregado el día 16 de septiembre de 2022, donde me montan y explican el funcionamiento del aparato."* Según nuestros cálculos si la venta fue el día 7 de septiembre y la demostración y entrega fue el día 16 de septiembre, solo ha transcurrido 7 días. No obstante, en la segunda alegación del día 2 de enero de 2023 dice *"Que aunque el albarán indica que se recibe el producto en la fecha de la firma, este no se entrega realmente hasta 2 semanas más tarde (pasando efectivamente el periodo de desistencia legal)." ¿Si con cada reclamación la Sra. [REDACTED] va a añadir una semana, si seguimos con esta farsa de alegaciones terminamos con que todavía no ha sido entregada la máquina! Lamentablemente, no podemos aceptar devoluciones pasados los 14 días. Que el número que figura en el albarán es un contestador automático. El número de teléfono [REDACTED] no está atendido por una persona física, es un contestador. La persona que responde a la queja es una persona completamente distinta al departamento de ventas. Sin esperar la decisión del arbitraje, vamos a poner este asunto en manos de nuestros abogados para la difamación de nuestro buen nombre y alegaciones falsas basadas en mentiras. Si la Sra. [REDACTED] quiere justicia, pues, nosotros también.*

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el albarán de entrega está firmado, no quedando acreditado que la firma del albarán no coincide con la entrega, y el derecho de desistimiento no se ha ejercido en plazo por el comprador de conformidad con la legislación aplicable.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]