

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12538.1/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Recibida con fecha 23 de octubre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de abril de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **DERECHO**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la negativa de la mercantil reclamada a la hora de aceptar la devolución de una sudadera [REDACTED]. El reclamante argumenta que el 21 de octubre de 2022 compró una sudadera [REDACTED], un regalo por el cumpleaños de su hija. En fecha 27 de octubre de 2022 el reclamante acude al establecimiento para devolver del artículo, la prenda se encuentra en perfecto estado, sin usar, en su bolsa y con su etiqueta, habiendo sido revisada por un dependiente inicialmente, para realizar el reintegro del dinero; posteriormente, acude un responsable y no admite la devolución argumentando que tiene una pequeña mancha de comida. Ante la petición de la hoja de reclamación se lleva la prenda dentro de las oficinas y en unos cinco minutos sale con la prenda y con la documentación para su cumplimentación. Posteriormente, en otro establecimiento de la cadena, consigue devolver la prenda y solicita que se le indemnice por los perjuicios ocasionados por los gastos de transporte incurridos a la hora de ir a devolver la prenda e ir a interponer la reclamación, por otro lado, solicita indemnización por los costes de interponer la reclamación en el Sistema Arbitral de Consumo y llevar a cabo su seguimiento, cuantificando la indemnización en **200€**.

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.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación argumentando que la devolución se niega por parte del equipo de

Comunidad de Madrid

tienda, al observar en la prenda signos de uso que impedían su posterior venta. Se acompaña al escrito fotografías del estado del producto en la fecha en la que se solicitó la devolución del mismo.

La mercantil hace hincapié en que el derecho a cambios y devoluciones de artículos de consumo en comercios, no viene contemplado por el TRLGDCU, quedando a la libertad del empresario su reconocimiento, así como los requisitos y condiciones para que este se produzca. De este modo, aunque [REDACTED] sí reconoce el derecho a cambios y devoluciones de los artículos adquiridos en sus establecimientos, el mismo se condiciona a que los mismos no hayan sido usados, se presente el ticket de compra y el cambio o devolución se efectúe dentro de plazo.

La parte reclamante, en alegaciones de fecha dos de enero de 2023 indica que la prenda fue admitida a devolución en fecha 19 de noviembre de 2022, en otro establecimiento de la misma cadena, al encontrarse en perfecto estado. El reclamante considera una vulneración de los derechos del consumidor que en el primer establecimiento no fuese admitida la devolución de la prenda, y en el segundo establecimiento no hubiese ningún problema. Ello conlleva unos gastos y unos perjuicios por los desplazamientos para las devoluciones, realizados en coche particular desde un municipio distinto y por la reclamación de dicho derecho, que en alegaciones posteriores cuantifica en 200 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro acuerda: **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante, dado que, efectivamente, cada establecimiento puede establecer sus condiciones particulares en las políticas de cambios y devoluciones y, en este caso, al observarse en la prenda signos de uso que impedían su posterior venta, no se procedió a la devolución.

Por otra parte, no se encuentran en el expediente debidamente acreditados, cuantificados y justificados los perjuicios reclamados.

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, 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.