



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01009.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

“ El día 9 de enero del presente año compré a través del portal web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), dos artículos, en concreto unos guantes y unos calcetines, por un importe total de 61.50€, no conllevando asociados gastos de envío. Tras recibir el pedido, comuniqué a la empresa mi deseo de ejercer la devolución de los guantes, indicándome que tenía la opción de devolverlo vía correo ordinario o en tienda física, por lo que decidí devolverlos en la tienda de la provincia de Madrid, en San Fernando de Henares - C/[REDACTED]. Allí, el día 17 de enero me gestionaron la devolución, indicándome que me devolverían el importe de los guantes (44€), a través del mismo medio de pago, habiéndolo realizado por [REDACTED].

El día 23 de enero recibo un reembolso de 39€ por los guantes, en lugar de los 44€, y tras reclamar vía correo electrónico el importe total, me indican que tienen que descontarse los gastos de envío, aludiendo a haber aceptado políticas de venta, cosa que es errónea porque en mi pedido no sé generaron gastos de envío, e independientemente de que se hubieran generado gastos de envío, estos se pagan aparte y lo que no puede ser es que me los quieran cobrar ahora, puesto que estaríamos hablando de que se están apropiando indebidamente de un dinero que no es suyo, sino mío.”

El solicitante solicita recuperar su dinero y que se revise la política de ventas online de esa, reimpresión, y que en su caso se considere abrir expediente sancionador por incumplimiento de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Adjunta factura del pedido, importe de la devolución recibida y reclamación vía correo electrónico hecha a la empresa, así como su contestación.

La empresa reclamada presenta alegaciones en fecha 25 de abril de 2024, informando que el cliente debe leer las condiciones de la compra antes de aceptar la misma. En ellas se especifican las condiciones de devolución y cambio, donde se puede leer que el coste de la devolución dependerá de si se realiza en el propio establecimiento o si se pasa a recoger al domicilio. Se hace mención, a que el cliente debe asumir los gastos que se deriven. Como se realiza la devolución de una de las prendas que se había comprado, el importe del pedido no llegaba a la cantidad mínima, que incluía gastos de envío. Por ello se devuelve el importe de la prenda que no se desea, pero se descuentan los cinco (5) euros, siendo el cliente informado por email de todo.

EL RECLAMANTE muestra su disconformidad con las anteriores manifestaciones, reiterando

Comunidad de Madrid

que abonó por la compra un total de 61,50 euros, sin gastos asociados al envío tal y como aparece en la factura. Como ya ha indicado, devuelve uno de los artículos en forma presencial el día 17 de enero de 2024. Cuando recibe el reembolso del pedido, a posteriori, le descuentan 5 euros y solicita que se le reintegre ese importe, porque va en contra de lo que dispone el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios. También solicita la devolución de los intereses legales de demora (12,50%) y que se revisen las condiciones de compra del portal web de la empresa.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR la pretensión del solicitante**, no procediendo la devolución de la cantidad solicitada por el concepto de gastos de envío.

El reclamante realiza un pedido online por importe total de 61,50 euros, a través de la web de la empresa [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) y, ejerce en plazo y forma el derecho de desistimiento que le asiste sobre uno de los artículos comprados, cuyo importe asciende a 44€.

Examinadas las Condiciones Generales de la empresa, relativas a la compra, en el apartado “**ENVÍOS**” se fijan diferentes posibilidades: recoger en Tienda física o ser entregado en domicilio, para que este último sea gratuito el importe total de la compra, debe superar la cantidad de 49 €, en caso contrario el coste del envío es de 5,95 €.

Al devolver uno de los artículos, el importe total del pedido se quedaría en 17,50 €, y no cumple con el requisito establecido.

La empresa reclamada ha facilitado de forma clara y comprensible información sobre el precio total de los bienes o servicios, incluidos impuestos y los gastos de transporte o entrega.

En el presente caso el consumidor, teniendo diferentes opciones de envío en el momento de la compra, no ha seleccionado la menos costosa (recogida en tienda), por lo que el comercio puede retener la diferencia entre la modalidad seleccionada por el consumidor y la menos costosa, ya que además ha sido debidamente informada antes de formalizar el pedido, ya que el consumidor tiene que leerlas y aceptarlas, antes de continuar con el pedido.

Respecto de la solicitud formulada para que se considere abrir expediente sancionador/ y que se revisen las condiciones de compra del portal web de la empresa, **NO SE ENTRAR A CONOCER** por parte de este Órgano Arbitral, al carecer de competencia sobre dicha materia, si perjuicio de que pueda dirigir su petición- si lo estima conveniente- a los organismos competentes.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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