



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08882.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de noviembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje con la siguiente exposición de hechos: "El pasado día 25 de mayo adquirí un Televisor marca [REDACTED] en el establecimiento comercial [REDACTED] que fue entregado en mi domicilio el día 31 del mismo mes. Tras probarla, y no estar conforme con las prestaciones del aparato acudo el pasado domingo día 23 de junio para proceder a su devolución y adquirir otra. Tanto en el ticket de compra como en las condiciones de devolución que [REDACTED] tiene publicadas en su página web se establece el plazo de sesenta días desde su compra o entrega para probar el aparato adquirido. A pesar de esta información y de encontrarme dentro del plazo establecido, en el establecimiento se niegan a realizar la devolución alegando que los televisores no pueden haber sido utilizados más de 10 de horas. Se solicita dónde está publicado, anunciado o en qué documento entregado al cliente consta esa información siendo informada que se trata de una política interna de [REDACTED]. SOLICITA "Que se admita la devolución de la televisión adquirida".

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura de compra emitida por [REDACTED] de Alcorcón de fecha 25/05/2024 de la televisión por un importe de 1.999€, fecha de entrega 31/05/2024.
- Tique de compra anverso y reverso en el que figura un plazo de cambio/devolución de 60 días siempre que, entre otras condiciones, no se haya usado más que para comprobar su funcionamiento.
- Imagen de la página web de [REDACTED] atención al cliente, sobre la información de las devoluciones, donde indican que se dispone de 60 días para la devolución de los productos adquiridos tanto en tienda como en web, con un apartado de "política de devoluciones" donde hay que clicar para acceder a las mismas.



Comunidad de Madrid

- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento vendedor del producto, en la que se refleja en el apartado de alegaciones de la empresa que "la devolución del producto se hace efectiva siempre y cuando no esté usado..."

La empresa reclamada presenta escrito de 23/07/2024 en el que manifiestan que "en las condiciones de compra que aparecen en el ticket se especifica que el producto debe haber sido utilizado únicamente para comprobar su funcionamiento. El cliente no hace alusión a que el producto no funciones de manera correcta."

2. Dar audiencia a las partes

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 26/09/2024 en el que manifiesta:

"...la compra se realiza el día 25/05/2024 con fecha de entrega el día 31/05/2024 y el cliente acude a tienda 23 días después de la compra. En las condiciones que recoge el ticket de compra se especifica que "[REDACTED] ofrece a sus clientes el cambio o devolución del producto en un plazo de 60 días naturales desde la fecha de compra o entrega del mismo siempre que el producto se haya usado únicamente para comprobar su funcionamiento (...)" Entendemos que, al no haber puesto en conocimiento de la tienda que el producto estaba dando fallo, ha tenido tiempo suficiente para comprobar su funcionamiento y que es correcto".

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

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** las pretensiones de D^a [REDACTED] puesto que, en el reverso del tique de compra que ambas partes aportan, consta que el plazo de cambios/devoluciones será de 60 días siempre y cuando, entre otras condiciones, el producto haya sido utilizado sólo para comprobar su funcionamiento. Habiendo sido entregado el televisor el 31/05/2024 y solicitando su devolución el 23/06/2024, no queda acreditado que no haya estado en funcionamiento únicamente para su comprobación; además, la reclamante no lo pone en duda puesto que basa su reclamación en el hecho de que no se le había informado de que la televisión, para proceder a su devolución, debería haber sido utilizada menos de diez horas.

Por lo tanto, este Colegio Arbitral entiende que la televisión ha estado en uso más tiempo del necesario para comprobar su funcionamiento, no cumpliendo con la condición establecida en el tique, por lo que no procede su devolución o cambio.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 07 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]