



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09302.3/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 13 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] representación de CONFEDERACION EMPRESARIAL MADRID debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que no le aceptan cambiar un andador que había comprado hacía un par de días, en contra de lo que le informaron. Solicita poder devolver el andador.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que tal y como se indica en las políticas de devolución visibles tanto en el establecimiento como en el propio ticket de venta, solo se admite el cambio en productos en perfecto estado y que no estén usados. Cuando el cliente nos trajo el producto a la tienda, observamos que las ruedas estaban desgastadas por el uso y así se informó al cliente.

La **parte reclamante** contesta por escrito alegando que por razones médicas adquirimos, el pasado mes de julio, un andador a [REDACTED]. El dependiente de la tienda nos dijo que lo probáramos y que se podía devolver sin ningún problema si no era de nuestro gusto. El único uso que se le dio fue de la tienda al coche situado a menos de 50 metros. Una vez en casa vimos que no se adecuaba a nuestras necesidades y no se dio más uso. Nosotros vivimos fuera de Madrid, por lo que tuvimos que esperar una semana para ir a devolver la compra en la tienda y se negaron en devolver el dinero alegando que estaba usado (cuando apenas se ha usado 2 minutos y se encuentra en perfecto estado). Nos sentimos engañados y por eso procedimos a presentar una hoja de reclamaciones.

Solicita: el importe pagado por el andador, momento en el que haremos entrega del mismo que se encuentra nuevo, en perfectas condiciones

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 **empresa reclamada** aporta escrito alegando que como se indica tanto en el ticket de venta como en la política de devoluciones expuesta en la tienda, sólo se admite el cambio en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de la compra, siempre y cuando éstos no hayan sido usados y/o estén en perfecto estado. Como bien indica el cliente, el andador ha rodado por la calle, lo que provoca una erosión en las ruedas del mismo. Por tanto, ha sido usado y no está en perfecto



Comunidad de Madrid

estado. El día de la compra pudo ver el producto y probarlo en el interior de la tienda para ver si era de su agrado y comodidad.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que hubo un uso del producto, y que aunque se hubiera poco es compatible con un desgaste de las ruedas suficiente para perder la característica "no hayan sido usados y/o estén en perfecto estado", que impide su devolución según se informa en la factura de compra, y no habiendo aportado la parte reclamante prueba alguna que acredite el estado actual del andador, como documentación fotográfica, que justifique el perfecto estado alegado.

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.

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.

Madrid, 13 de febrero 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]