



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10470.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El pasado jueves 27 de abril de 2023 a las 19:55 horas adquirí 2 artículos [REDACTED] de la marca [REDACTED] por un importe total de 33,98 euros mediante TARJETA BANCARIA, en concreto:

- [REDACTED] por importe de 16,99 euros.
- [REDACTED] por importe de 16,99 euros.

La compra fue efectuada en la tienda [REDACTED] situada en San Sebastián de los Reyes [REDACTED]. Dentro del plazo de la política de devoluciones, el viernes 5 de mayo de 2023, me personé en dicha tienda [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes para solicitar la devolución íntegra del dinero a cambio de los dos artículos adquiridos. La persona que estaba allí se negó a la devolución ya que no presenté el ticket de compra ni el ticket físico de la tarjeta con la que pagué los artículos. No obstante, sí disponía de justificante bancario de la adquisición realizada mediante TARJETA BANCARIA, así como de todos los datos necesarios para dicha devolución, es decir, fecha, hora, número de operación, número de comercio, identificación del terminal, etc. Y más, cuando el importe de la compra recoge y coincide con la totalidad de los dos artículos a devolver.

Así mismo le solicité, igualmente, en la dicha tienda de [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes, el duplicado del TICKET de compra, a lo que indicaron que no tenían disponibilidad de él ni el modo de cómo obtenerlo, lo cual igualmente no entiendo ya que los comercios deben de entregar todos los TICKETS solicitados siempre que la compra se haya hecho a través de tarjeta bancaria ya que cualquier justificante bancario se considera un resguardo, independientemente de lo establecido en la política de su empresa. De hecho, es suficiente con presentar cualquier justificante y/o documento de la compra. Todo ello, de acuerdo a la LEY DEL CONSUMIDOR reflejada en el Real Decreto 1/2007 del 16 de noviembre.

Por consiguiente, la Ley no exige aportar obligatoriamente el ticket de compra para solicitar una devolución, como es el presente caso, y dado que la compra se ha efectuado a través de una TARJETA BANCARIA, será suficiente con la presentación de justificante bancario con la



Comunidad de Madrid

fecha, importe y comercio correspondiente. Posteriormente, contacté con el servicio de Atención al Cliente de [REDACTED], (adjunto correos electrónicos de [REDACTED] es) el 08/05/2023, donde me dan respuesta definitiva el 26/05/2023, donde indican que no pueden localizar mi ticket desde el comercio, cuando tienen todos los datos necesarios.

Por teléfono mi dijeron que sin el ticket el comercio se negaba a devolverme el dinero. No obstante, contacté nuevamente con el comercio e insistieron que no iban a devolverme el dinero sin el ticket. Respuesta que no tiene relación con el email de [REDACTED]

*PONGO LOS DATOS DE LA TIENDA JUGUETTOS EN SAN SEBASTIAN DE LOS REYES,

Desconozco si se trata de una tienda franquiciada o depende de [REDACTED]

**Dispongo de todos los datos bancarios para la localización de la compra.

Solicito la devolución íntegra de todo el dinero por los dos artículos adquiridos los cuales se encuentran en perfecto estado, en su embalaje original y sin abrir, además de estar dentro del plazo indicado en sus políticas para la devolución.

Cuantía reclamada 33,98 €.

La **empresa reclamada** contesta por escrito alegando:

PRIMERA.- [REDACTED] NO SE OPUSO A REALIZAR LA DEVOLUCIÓN DEL PRODUCTO.

[REDACTED] realizó el día 27 de abril de 2023 la compra de dos artículos del modelo [REDACTED] de la marca [REDACTED] (con un importe de 16,99€ cada uno) en la tienda física de [REDACTED] sita en [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes.

El día 5 de mayo de 2023 acudió a la misma tienda para realizar la devolución de los productos comprados. En ese momento, y aunque es cierto que se le pusieron objeciones a la devolución, se le ofreció cambiar los artículos por otros artículos de idéntico valor.

En relación con la obligación de efectuar la devolución del producto, la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece en su artículo 68 que:

“1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto



Comunidad de Madrid

por lo dispuesto en este Título”

La ley establece el derecho de desistimiento para los contratos realizados a distancia o fuera del establecimiento mercantil (en particular ventas online) pero no para las ventas físicas. No existe la obligación de aceptar la devolución de un producto comprado en la tienda salvo que el propio establecimiento haya establecido una política de devoluciones para el punto físico de venta.

En las comprar físicas, la devolución solo sería exigible en los supuestos del artículo 115 del RD 1/2007 “Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

- a) Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.
- b) Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.
- c) Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.
- d) Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos”

En resumidas cuentas, solo podría solicitarse la devolución si, una vez abierto el producto, está defectuoso o le faltan elementos o piezas. Aunque el cliente insiste en que los productos que devuelve no han sido desprecintados, éste hecho no es determinante. Una vez realizada la compra en un punto de venta físico se puede negar la devolución del producto, aunque no se haya abierto.

Sin embargo, y pese a la no obligatoriedad de efectuar devoluciones o cambios en las ventas físicas, [REDACTED] estableció una política de devoluciones que se puede comprobar en el propio ticket de compra:

El artículo 79 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios dice que: “A falta de previsiones específicas en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato el derecho de desistimiento reconocido contractualmente, éste se ajustará a lo previsto en este título”

En este caso, el punto tercero de las condiciones de devoluciones señala que:

La compra realizada, de la que se solicita devolución, es de un montante de 33,98€ por lo que no se cumplen las condiciones para exigir la devolución del producto mediante el mismo medio de pago (compras superiores a 100€)

El trabajador de la tienda ofreció la posibilidad de recoger los productos no deseados y



Comunidad de Madrid

cambiarlos por cualquier otro producto de la tienda con el mismo precio de venta, no siendo dicho ofrecimiento aceptado por el cliente, que solicitaba el reintegro en dinero de los productos devueltos.

_____ ofrece la posibilidad nuevamente a _____ de recoger los productos a cambio de un bono o vale descuento por el importe de la devolución, tal y como establecen las condiciones comerciales aceptadas en el momento de la compra del producto. Asimismo, mantiene su plena disponibilidad a llegar a un acuerdo amistoso con don _____ para la resolución de dicha disputa.

Señalan también las condiciones comerciales que:

En este sentido y, aun cuando la práctica de la empresa es exigir la presentación del ticket o factura de compra, principalmente por un tema de rapidez y operatividad, para las devoluciones, entendemos que la acreditación de la compra está suficientemente probada y no negamos la devolución de los productos en base al incumplimiento de dicha condición.

SEGUNDO.- SOMETIMIENTO A LA JUNTA ARBITRAL PARA EL CASO CONCRETO _____, en relación con la solicitud de arbitraje propuesta (N/R.: 21 - ARBC - 10470.5/2023) ACEPTA EXPRESAMENTE el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo, recogido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de Febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

TERCERO.- MEDIOS DE PRUEBA EN LOS QUE FUNDAMENTA SU DERECHO.

- Condiciones de las devoluciones para las ventas físicas (Se adjunta como documento nº 1)

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

La empresa reclamada da una interpretación errónea e interesada de los hechos ocurridos con toda su intención, en cuanto reconocen por escrito el derecho a la devolución del dinero entregado pero sin embargo, utilizan una técnica que no se ajusta a la realidad para negarse a la devolución solicitada, ya que se acogen a un renglón de su ticket "las devoluciones con importe superior a 100 € se podrá exigir la devolución en el mismo medio de pago", y que no tiene nada que ver con los hechos, es decir, este texto hace única referencia a una posible opción en cuanto al medio a través del cual devolver el dinero, ya que un medio de pago es únicamente un instrumento para adquirir un producto o un servicio, entre otros. No obstante, se explica lo que es un medio de pago claramente dentro de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Por tanto me someto al ARBITRAJE DE CONSUMO y que se emita resolución sin más trámites, y que con ello se me devuelva el dinero correspondiente a cambio de los dos artículos adquiridos, es decir 33,98 €.

Comunidad de Madrid

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 reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que aunque no disponga del ticket de compra, aporta el justificante bancario que acredita el pago de 33,98 € el 27 de abril de 2023 a las 19:55 h en concepto de [REDACTED] SAN SEBASTIAN 28ESP, y no habiendo cuestionado ni probado la empresa reclamada que el mencionado importe no se corresponda con la venta de los dos juguetes objeto de la reclamación, la parte reclamante puede ejercer su derecho de devolución de los mismos, y teniendo en cuenta la falta de claridad de la información sobre la política de devoluciones de la empresa que puede llevar a confusión al consumidor, al informar expresamente en primer lugar “si no quedas satisfecho con tu compra te devolvemos el dinero”, para luego indicar, entre otras condiciones, en tercer lugar y sin ninguna llamada de atención, “las devoluciones con importe superior a 100 € se podrá exigir la devolución en el mismo medio de pago”, que dificulta la comprensión de la política de devoluciones, que es una característica relevante del contrato que influye en la decisión del consumidor a la hora de elegir el establecimiento en el que realizar su compra.

Por todo lo expuesto, el reclamante tiene derecho a devolver en el establecimiento los dos productos, sin usar y con su embalaje original, y accesorios en su caso, y la empresa reclamada deberá devolverle **33,98 €** en la misma tarjeta con la que se realizó el pago o en efectivo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

los diez días naturales 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.