



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12508.1/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio 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 escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 20 de julio de 2023 compró unas zapatillas en la tienda por importe de 18 € y por diversos motivos las devolvió el 24 de julio de 2023, negándose la tienda a devolverle el importe de las mismas en efectivo como las abonó. En el ticket, que se quedó la tienda al realizar la devolución, no se podía leer nada, y el vale que le entregaron es una "chapuza" en el que no se lee con claridad el importe y está lleno de sellos y expresiones ilegibles, que además le obliga a tener que comprar en la tienda. Se trata de un documento muy pequeño que se puede perder, y es poco legible y transparente. Asimismo, manifiesta que llama la atención el número del vale: 5.274 que da la impresión que la tienda tiene muchas devoluciones, y finalmente las irregularidades que aprecia en la Hoja de Reclamación. Solicita la devolución del importe de la compra.

Aporta correo electrónico en el que manifiesta que las zapatillas tenían la base alterada con unos hilos o esparto que la formaban sueltos (apenas eran visibles).

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** aporta escrito en el que manifiesta:

Mi disconformidad con la actuación de la parte reclamada ([REDACTED]) y mis alegaciones y pruebas ya han quedado reflejadas en mis diferentes escritos de los cuales les vuelvo a adjuntar copia en los ficheros scan 048 ; 049 ; 050 ; 052 ; 132 y el escrito remitido el 19/01/2024.

Es importante tener en cuenta lo indicado en el párrafo final del escrito del fichero scan 133.

Otra petición final que deseo realizar a esa Junta Arbitral de Consumo es que de alguna manera se obligue a ese comercio a que cambie el formato y tamaño del vale que entrega.

La **empresa reclamada** no aporta escrito de alegaciones.

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



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada, que acepta el cambio del producto, no está obligada a devolver el dinero, salvo que el producto sea defectuoso, se trate de una venta a distancia, una venta fuera del establecimiento o por internet, o cuando su publicidad así lo anuncie, circunstancias que no concurren en el presente caso. Cuando el establecimiento acepta libremente la devolución de artículos puede determinar las condiciones para realizarlo, como por ejemplo el plazo, si se efectúa en metálico o mediante vales de tienda, o si el envoltorio puede estar abierto o no.

En el presente caso no consta ninguna prueba de la falta de conformidad con el producto que fue devuelto, la compra se realizó en una tienda física, y no consta que existiera publicidad que informara que en el supuesto de devolución del producto se devolviera su importe en metálico, por lo que es correcto el vale entregado por el establecimiento, en el que consta la fecha, el importe, el nombre del comercio, el CIF, la dirección, el teléfono, y el tiempo durante el que el vale será válido, en este caso "sin caducidad".

Finalmente indicar que los órganos arbitrales no tienen competencias atribuidas en materia de inspección y control de establecimientos comerciales.

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, 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 firma en el lateral.