

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12516.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de diciembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 17/09/2024:

“El pasado 19 de agosto realicé un pedido online (kit portero electrónico Tegui) por importe de 54,99€. Lo recibí el día 20 de agosto de 2024 y el día 23 comuniqué a la empresa por email mi deseo de ejercer el derecho de desistimiento. Al no recibir respuesta me comunico también por whatsapp. El día 27 de agosto entrego el producto a la empresa de mensajería NACEX para su devolución. No vuelvo a tener noticias hasta el día 12 de septiembre, superado el plazo máximo de 14 días naturales para la devolución, cuando me comunican por email que rechazan la devolución porque el producto está desprecintado. Sobre esto indicar que la devolución se produjo en el embalaje original y en perfecto estado, sin marcas de uso puesto que no se llegó a instalar en ningún momento. Entiendo que no se produce ninguno de los motivos de excepción a mi derecho de desistimiento en compras online según la Ley para la defensa de Consumidores y Usuarios a pesar de lo cual reiteran la negativa a la devolución”. SOLICITA: “Solicito la devolución del importe de la compra por duplicado al exceder el plazo máximo, excepto los gastos de envío (5,50€).”

La empresa reclamada presenta escrito de 04/10/2024 en la que manifiesta que: “En relación con la reclamación interpuesta por [REDACTED], con referencia a la compra realizada el 19 de agosto de 2024 a través de nuestra tienda en línea ([REDACTED]) de un kit portero electrónico Tegui A1 Serie 7 (Referencia 375011), y el posterior ejercicio de su derecho de desistimiento, queremos ofrecer una respuesta detallada y fundamentada a los hechos planteados, con el fin de clarificar nuestra postura en cuanto al rechazo de la devolución solicitada. 1.Hechos Relevantes • El día 19 de agosto de 2024, la [REDACTED] adquirió un kit portero electrónico por un importe total de 54,99 €, pago realizado mediante el sistema Bizum. • El producto fue entregado el 20 de agosto de 2024. • El 23 de agosto de 2024, la cliente comunicó vía email su intención de ejercer el derecho de desistimiento. • El 27 de agosto de 2024, la Sra. [REDACTED] procedió a enviar el producto de vuelta mediante la empresa de mensajería E-NACEX. • El 12 de septiembre de 2024, comunicamos a la cliente vía email que la devolución había sido rechazada debido a que el producto estaba desprecintado, faltaban componentes esenciales (como plásticos de protección) y presentaba signos claros de uso y manipulación, lo que contravenía nuestra política de devoluciones y las normativas aplicables en materia de desistimiento. 2.Derecho de Desistimiento y su Exclusión Queremos subrayar que, según lo establecido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre), el consumidor tiene derecho a desistir de un contrato celebrado a distancia dentro de los 14 días naturales posteriores a la recepción del producto, sin necesidad de justificar su decisión. No obstante, este derecho no es absoluto, y la propia normativa prevé excepciones a su aplicación. Concretamente, el artículo 103 de la citada ley

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

establece que el derecho de desistimiento no será aplicable en los siguientes casos, entre otros: • Productos desprecintados que no puedan ser devueltos por razones de higiene o protección de la salud. • Bienes que hayan sido manipulados de tal forma que no puedan ser nuevamente comercializados en condiciones normales o cuando se hayan producido daños o modificaciones que alteren su estado original. En este caso, el producto devuelto por la [REDACTED], incumple varios de estos requisitos. 3. Inspección y Estado del Producto Devuelto Al recibir el producto devuelto, nuestro equipo técnico procedió a una inspección detallada. Durante este proceso, se constataron los siguientes puntos: 1. Desprecintado y signos evidentes de uso: El embalaje original del producto había sido abierto, y varios componentes del kit portero electrónico, en particular el telefonillo, mostraban evidentes señales de manipulación y uso. El telefonillo tenía huellas visibles y marcas que indicaban que había sido retirado de su empaque y manipulado. 2. Faltantes de accesorios esenciales: Además, faltaban componentes esenciales para su posterior venta, como los plásticos de protección y las instrucciones de instalación, lo cual compromete la integridad del producto. Sin estos elementos, el producto no puede ser vendido en su estado original. 3. Alteraciones en el estado original: Las alteraciones observadas en el producto hacen inviable su reventa, lo que genera un perjuicio directo a nuestra empresa al no poder comercializar un artículo que ha sido devuelto en condiciones no aptas para su venta como nuevo. 4. Procedimientos Internos de Devolución Cabe destacar que nuestra política de devoluciones, disponible públicamente en nuestra página web, indica claramente que para que un producto sea aceptado en una devolución, este debe estar en perfecto estado, sin abrir y sin signos de uso. Estos requisitos se ajustan plenamente a la normativa española y europea sobre el derecho de desistimiento, específicamente en lo relativo a la devolución de productos que puedan haber sido utilizados o manipulados. Al solicitar la autorización para la devolución, se le informó a la Sra. [REDACTED] estas condiciones, subrayando la necesidad de devolver el producto en su estado original, sin haber sido abierto ni manipulado. Sin embargo, a pesar de haber sido notificada sobre estas condiciones, la cliente decidió devolver un producto que no cumplía con los requisitos establecidos. 5. Rechazo Justificado del Desistimiento En virtud de lo anterior, consideramos que nuestra negativa a aceptar la devolución está plenamente justificada, dado que el producto devuelto no cumple con las condiciones exigidas por la normativa vigente ni por nuestra política de devoluciones. Rechazamos, por tanto, la solicitud de reembolso de la Sra. [REDACTED] y ponemos a su disposición el producto devuelto para su recogida en nuestras instalaciones o mediante la empresa de mensajería que ella designe.”

La reclamante presenta escrito de 21/10/2024 en el que manifiesta que “Reitero mi reclamación así como los argumentos y pruebas que expuse anteriormente. Añadir que el componente esencial que según la empresa falta no es más que una bolsa de plástico que no llegó en origen y que en cualquier caso no sería motivo para denegar la devolución. El desprecintado del producto solo es motivo de rechazo por salud o higiene, lo que no aplica en este caso. El manual de instrucciones y que en su primer email no mencionaban que faltase no es más que una hoja que se devolvió dentro de la caja y que se puede ver al fondo en las fotografías que envié y que vuelvo a adjuntar. Aporto fotografía del lateral de la caja en la que se pueden ver los tres componentes que forman el kit y que son los que se devolvieron. En las fotografías se ven los tres componentes por la parte anterior y posterior sin marcas de uso así como la bolsa de tornillos sin abrir En ningún caso el telefonillo se abrió. Aún así no hay ninguna foto en la que se observe el producto roto, sucio o deteriorado.”

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 reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 30/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **Laudo en equidad**:

Nos encontramos ante una contratación a distancia que, según el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementaria establece en su artículo 102.1: “Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.” La reclamante adquiere el producto el día 19/08/2024 y se le entrega el 20/08/2024 procediendo a comunicar su deseo de desistir del contrato el día 23/08/2024 por lo que ha procedido a desistir dentro del plazo de 14 días naturales que establece la Ley.

Así mismo, el artículo 108.2, en relación con las obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento señala que “El consumidor o usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.”, es decir, la consumidora puede proceder a comprobar si el bien adquirido se corresponde con lo que buscaba y probar su funcionamiento sin que pierda su derecho a desistir, siempre que no realice una manipulación que no se corresponda con este fin.

No se aplica aquí la excepción del artículo 103. e) que indica que “El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a: e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega”, puesto que la reclamante lo que compra es un telefonillo, un producto que no exige el precinto por motivos de salud e higiene.

Por lo tanto, la normativa vigente de consumo permite a la consumidora, en una contratación a distancia, comprobar las características y probar el producto adquirido sin perder el derecho a desistir, no apreciándose en las fotos aportadas por la reclamante que presentaran ningún deterioro ni falta de piezas ni que hubiera realizado ninguna manipulación distinta de la necesaria para comprobar sus características y funcionamiento; además, el producto objeto de controversia no es un producto que deba de garantizar unas condiciones higiénico-sanitarias que exijan precinto.

Por lo que, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de [REDACTED] debiendo la mercantil reclamada proceder a la devolución del importe abonado por el producto, **54,99€**, en el plazo de cumplimiento de este laudo.

Se **DESESTIMA** la pretensión de la reclamante de la devolución del duplo de la cantidad abonada puesto que estamos ante el ejercicio del derecho de desistimiento en una compra a distancia, aplicándose, por tanto, el artículo 107 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que no contempla la devolución del doble de la cantidad abonada en caso de retraso en la devolución del importe abonado.

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



Comunidad de Madrid

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 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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