



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13482.3/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 13 de junio 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 reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el pasado día 15/09/2023 encarga a [REDACTED] una lista de libros de 6º de primaria y para ello entregué una señal de 50,00 € a cuenta. Posteriormente, el día 21 del mismo mes, recogí 6 libros y pagó por ellos 219,00 € en el acto, quedando la señal en depósito a falta de algunos libros por recibir. El día siguiente, 22/09/2023 el reclamante acudí a la tienda para devolver tres de los libros citados, sin usar y en perfecto estado, y recuperar tanto su importe pagado como la señal depositada. Al estar el establecimiento esta cerrado y se vuelve el lunes 23, pero el propietario de [REDACTED] se niega a devolver dinero de los libros y de la señal y ofreció a cambio un vale de compras en su tienda, cosa que la reclamante refiere no aceptar.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "cumpla con sus obligaciones de aceptar la devolución de los 3 libros y reembolsarme el importe por ellos pagado, que asciende a 104,00 € y el importe de la señal no consumido que asciende a 48,82 €. En total 152,82 €".

En su escritos d de 20 noviembre de 2023 se refiere: "Me reitero en mi reclamación presentada el pasado 25/09/2023 con Ref. 65/937590.9/23 ya que hasta la fecha en la tienda no existía ningún cartel que avisara de que no se admiten devoluciones, ni en los recibos de entrega figura ningún aviso de que no se admiten devoluciones. Además, según consta en los recibos, la compra fue hecha el jueves 21/09/2023 y, por estar cerrada la tienda por motivos personales el viernes 22/09/23, la visita para la devolución de parte de la compra tuvo que ser hecha el lunes 25/09/2023, tal como figura en la Hoja de Reclamación. Solicita Que [REDACTED] reciba los libros a devolver, sin usar y en perfecto estado, y me reembolse su importe junto con el importe de la señal abonada el 15/09/2023".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "tenían que comprar los libros de texto para su nieto que cursaba en el colegio [REDACTED] de Móstoles cuando me comentaron el caso les inste para que mirasen en el centro por si alguno de los papas tenía el plan accede que hasta entonces sería mejor que no se gastaran el dinero y sobre este tema les insistí, días después volvieron a la tienda para hacer el pedido y lo señalizaron ya que se les pidió en expreso para ellos era un pedido para ellos y solo para ellos y se le dijo por activa y pasiva que no tenía devolución. Llegaron en el primer pedido el 80 por ciento de los libros. Lo pagaron en su totalidad y se quedó la señal para el resto de los libros y le dije que les llamaría en cuanto llegasen el resto, 20 días después volvieron a tienda para devolver un pedido que se trajo solo para ellos porque en el colegio se lo habían regalado, en un primer momento y dado mi carácter conciliador le comente que les haría un vale si caducidad de tiempo, pero se negaron me pidieron la hoja de reclamaciones y



Comunidad de Madrid

hasta aquí en 47 años de profesional jamás me han llamado estafador .. escribiendo esto veo que me niego a hacerles ningún vale me atengo a la ley del comercio.

En su escrito de 8 de noviembre de 2023: me reitero en mi resumen que van junto con este correo, pero quiero puntualizar un detalle de lo que estos señores reclaman un tiket de 219 más otro de 50€ de señal para el resto de los libros total 269 € bien esto es incorrecto. ya que estos señores se quedaron con lo que les interesaba y lo que trajeron para devolver fueron artículos por un importe de 154€ con la señal incluida debe de ser un error de ellos o mala fe no lo sé, sea como fuere estos artículos se encuentran fuera de plazo de devolución y ha causado un perjuicio al comercio ya que los artículos que no recogieron para el cual era la señal nos ha aumentado el porcentaje de devolución en la editorial en 100 € lo que se traduce en que nos ha roto las estadísticas de las devoluciones por lo cual pido que sean tres los agentes que estudien este caso independientemente de atenerme a la ley del comercio en cuanto estos señores estaban debidamente informados de que no tenían devolución asimismo me ofendieron al llamarme estafador delante de muchos más clientes.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la compra se realizó presencialmente en tienda física y no hay derecho de desistimiento para dichas compras, salvo que la empresa contemple dicha posibilidad, y no es así en el caso que nos ocupa.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, al no ser aplicable la normativa de desistimiento para la compras adquiridas presencialmente, salvo que la empresa de dicha opción, cosa que no ocurre en esta caso y por ello, no procede devolución alguna.

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, 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.