



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16306.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 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 reclamación que puede resumirse en:

Realiza la compra de una flauta dulce (instrumento) por la web y cuando acude a la tienda a devolver el producto, en la tienda le informan que no es posible la devolución por motivos de higiene . En ningún momento el vendedor informó de esta imposibilidad. La propia tienda se remite a su página web, la cual no especifica como productos excluidos los instrumentos de viento. Tampoco se especifica en la parte inferior de la factura. Solicita devolución del producto y reembolso de 35 euros.

La empresa reclamada presenta en fecha 20/12/2023, alegaciones en las que expone que cuando la clienta realiza la compra, acepta sus condiciones publicadas en la web, pudiendo acceder a ellas en cualquier momento otorgando un plazo de 30 días para devolver el producto, excluyendo ciertos artículos que por su funcionamiento puedan tener contacto con alguna parte del cuerpo.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La reclamante en fecha 19 de mayo de 2024 presenta alegaciones para este trámite de audiencia en las que reitera sus alegaciones anteriores, y en especial en relación a que en ningún momento ni la tienda, ni la página web, advierte que no hay posibilidad de devolver instrumentos musicales, como flautas. Mantiene su solicitud inicial.

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 DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante, porque queda acreditado que la reclamante realiza la compra de un producto – instrumento musical flauta dulce- a través de la web de la tienda y conoce las condiciones y política de devolución del establecimiento, aportando copia de las mismas.



Comunidad de Madrid

En el apartado “*DEVOLUCIONES*” se indican diversas circunstancias que pueden dar lugar a la devolución de un pedido, fijando un plazo para hacerlas de 30 días naturales desde la recepción del mismo. Se detallan también, una serie de “*EXCEPCIONES*” entre las que se encuentran a título enunciativo – apartado 2- : *por motivos de higiene todos aquellos productos relacionados con el cuidado personal, salud, e higiene, o que requieran contacto directo con alguna parte del cuerpo*”.

Por lo tanto, al considerarse que la FLAUTA DULCE es un instrumento musical, que precisa este contacto con la boca de una persona, se entiende que prevalece el *motivo de higiene* como causa determinante para considerarlo como excluido de la posibilidad de desistimiento.

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 la firma en el lateral.