



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00231.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de mayo de 2025 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 reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, adquirí unas zapatillas [REDACTED] en el black friday por un precio de 70,00€, dado que estaban rebajadas. La talla no correspondía y me acerqué a la tienda física de la C/Serrano de Madrid para hacer un cambio de talla de la 42.5 a la 42. En tienda me informan que no realizan cambio de talla, sino que me tienen que hacer una devolución y volver a realizar la compra, pero sin respetarme la oferta de Black Friday. Debido a que tenía que cambiar la talla (del mismo modelo de zapatilla), procedí como me informaron, abonando la cantidad de 100,00€ (30€ más que con el precio Black Friday). En la tienda física se presentó hoja de reclamación. Solicita que me respeten el precio de Black Friday, dado que solo se ha llevado a cabo un cambio de talla, obligándome en tienda a devolver y volver a comprar. Por lo que solicito me reintegren la cantidad de 30,00€, es decir, lo que se ha abonado de más.

La parte reclamante añade que esta parte se ratifica íntegramente en la reclamación presentada y la controversia no ha sido resuelta, continuando con la reclamación. En este caso, se adquirieron unas deportivas a través de la página web de Lacoste, a las cuales se las aplicó el descuento Black Friday, pasando de costar 100€ a 70€. El modelo de la zapatilla adquirida con fecha 1/12/2024 era Powercourt de piel en color blanco con el logo en verde, talla 42.5, por un importe de 70€ (se abonaron gastos de envío). En la reclamación presentada se adjuntó email de confirmación del pedido. Con fecha 22/12/2024 me acerqué a la tienda física sita en Madrid con el fin de realizar un cambio de talla de las zapatillas por una 42. Al llegar a tienda, la dependienta me informa que tienen que proceder a realizar una devolución y una nueva compra, en lugar de un cambio de talla, por lo que no se aplica el descuento Black Friday por no estar disponible en esa fecha. En consecuencia y, para realizar el cambio de talla, devolví el producto adquirido y realicé una nueva compra por importe de 100€ por las mismas zapatillas, pero distinta talla. Se adjuntó en la reclamación el ticket de la nueva compra realizada. Para ello, me devolvieron el importe de 70€, y aboné los 100€ que costaba la deportiva sin el descuento. Según información de la dependienta, los productos adquiridos a través de la web de [REDACTED] (Francia) no contabilizan por normativa interna de la marca y, por tanto, al devolverlos en tienda física no se pueden realizar cambios, sino que se tiene que proceder mediante devolución y nueva compra, tal como se hizo en este caso. Para poder aplicar el descuento, debía adquirirse el producto directamente a través de la página web de la tienda. A este respecto, cuando uno ingresa en la página web, no se

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

diferencia si es la general de la marca (Francia) o la específica de cada tienda, induciendo a error y considerándose esta práctica abusiva, por producirle al consumidor un desequilibrio y perjuicio económico. En consecuencia y, dado que lo que se produjo fue un cambio de talla sobre el mismo producto. Solicita se aplique la oferta inicial de Black Friday y se reintegre la cantidad de 30€ abonado de más, por la práctica abusiva en cuanto a la adquisición vía web de los productos Lacoste.

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 comparece por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada ha aplicado su política de cambios, del que fue informado el consumidor, según sus propias manifestaciones, aceptando las condiciones del cambio.

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.

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.