



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00598.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 10/01/2025:

"Hice una compra el 5/01/2025 de un accesorio para e-books, el día 9/01/2025 fui a la tienda para que me devolvieran el dinero ya que el accesorio no era el que necesitaba, y lleve el producto en perfecto estado y sin signos de uso, junto con el embalaje, no han querido devolverme el dinero. En el ticket se indica que par la devolución es necesario llevar la factura con el producto en perfecto esta y así lo lleve a tienda. Solicitud: "Devolución del dinero a la tarjeta donde se pagó". Cuantía reclamada: 34,99 €.

La parte reclamante aporta:

- El tique de compra del producto objeto de controversia, emitido por la reclamada, de fecha 05.01.2025, producto "Kindle Case – black 11 Gen 348 accesorios Ebooks, por importe de 34,99 €. Consta en el tique la cláusula: "60 días para cambio o devolución con el producto en perfecto estado, y sin signos de uso y/o configuración".
- Hoja de reclamaciones, de 09.01.2025, presentada en el establecimiento de Torrejón de Ardoz de la reclamada, exponiendo los hechos.
- Fotos de una funda para un ebook Kindle.

La parte reclamada presenta escrito de 15/05/2025 en el que manifiesta que:

"En primer lugar, le pedimos disculpas al cliente por las molestias ocasionadas. En segundo lugar, procedemos a aclarar las condiciones de devolución detalladas en nuestro ticket de compra: [REDACTED] ofrece a sus clientes el cambio o devolución del producto en un plazo de 30 días naturales desde la fecha de compra o entrega del mismo, siempre que el producto se haya usado únicamente para comprobar su funcionamiento, se presente en perfecto estado y con todos los accesorios y su embalaje original (...). La devolución del importe se realizará en el



Comunidad de Madrid

mismo medio de pago con el que el producto fue adquirido. Por todo ello, si el cliente presenta el producto en perfectas condiciones con embalaje, junto con el ticket de compra, cumpliría las condiciones para realizar tal proceso. Al haber pasado más de 30 días de la compra (la fecha de compra del cliente fue el 05/01/2025) realizaríamos la excepción de devolución si cumple las condiciones previamente descritas”.

El Colegio 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 no presenta alegaciones a la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta alegaciones a la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

Primera.- Consta en el expediente tique de compra del producto objeto de controversia en el que se informa de que el plazo para cambios/devoluciones es de 60 días desde la compra.

El tique de la compra tiene fecha de 05.01.2025 y la reclamante acude a devolverlo el 09.01.2025, por lo que se encontraría dentro del plazo para devolverlo.

Segunda.- Las condiciones de cambios/devoluciones que establece el tique especifican que el producto debe de estar en perfecto estado y sin signos de uso.

Este Colegio entiende que el producto se encuentra en perfecto estado por cuanto la empresa reclamada no manifiesta lo contrario ni en la hoja de reclamaciones, ni el escrito de alegaciones.

Tercera.- Si bien no existe una obligación legal de que una empresa acepte cambios o devoluciones (salvo tara o defecto), si se establece en el tique de compra del producto la aceptación de cambios y devoluciones y sus condiciones, pasan a formar parte de la relación contractual, por lo que la empresa reclamada está obligada a respetar dichas condiciones a la reclamante.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante por cuanto ha cumplido con las condiciones de cambios y devoluciones que se establecen en el tique de compra relativas al plazo de devolución y estado del producto. La parte reclamada deberá, previa entrega del producto en perfecto estado, devolver a la parte reclamante el importe de **34,99 €** mediante el mismo medio de pago utilizado en la compra.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, previa notificación a la otra parte, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Prevía audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.

Con carácter de información general, se indica que si un laudo se refiere al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: MERCEDES GARRIDO MARTINEZ

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]