



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00930.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de septiembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano 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 12/01/2025**: *"Esta es una reclamación en relación al producto contratado con [REDACTED]: un grupo filtrante TEKA 96750. El número de factura del pedido es EC/39061, que se realizó el día 4-11-2024. Pues bien, el producto adquirido es defectuoso ya que se entregó deformado (de lo que se adjuntaron fotos y un vídeo en la primera reclamación del día 23-11-2024). Es por ello que el producto adquirido con ellos, al no ser conforme a lo contratado, supone un producto defectuoso y un incumplimiento contractual por su parte, por lo que solicito que procedan al reembolso íntegro del importe abonado por el producto defectuoso (278,91 euros) y a la retirada sin coste del mismo. Tras varias reclamaciones mediante correo electrónico, por teléfono y a través de su página web con los dos formularios que esta empresa facilita para este fin (devolución y desistimiento), sigo sin recibir la devolución del importe pagado. En su página web queda explícitamente recogido que las devoluciones en [REDACTED] se amplían a 30 días naturales desde la fecha de entrega en el domicilio (que fue el 7-11-2024). Además de las reclamaciones directamente realizadas con la empresa, se abrió un procedimiento de mediación con Confianza Online (la empresa está adscrita a dicha asociación) y no obtuvimos ninguna respuesta. Solicitud: "Retirada de forma gratuita del producto defectuoso y devolución íntegra del importe pagado 278,91 euros". Cuantía de la controversia: 278,91 €.*

De la documentación aportada por la parte reclamante, cabe destacar:

- Factura nº EC/39061, de 05.11.2024, de compra de un grupo filtrante íntegra de Teka, por importe de 278,91 €.
- Captura de pantalla de las condiciones de devolución de la empresa reclamada, donde se indica que, si bien el plazo de desistimiento legal es de 14 días naturales, la empresa reclamada lo amplía hasta 30 días naturales.
- Formulario de desistimiento del producto adquirido el 05.11.2024, entregado el 07.11.2024, fecha del escrito 27.11.2024.

Se acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, sin alcanzar ningún acuerdo las partes. Cabe destacar de la documentación incorporada a este procedimiento:

- Correo electrónico de la parte reclamante a la reclamada el 23.11.2024 en el que indica que *"... Acabamos de abrir la caja del producto, ya que me encontraba de viaje, y hemos visto que está abollado y tiene una luz desenchajada por este motivo... indicadme las instrucciones para la devolución"*.
- Correo electrónico de la parte reclamante a la reclamada el 26.11.2024 en el que indica que *"Tal y como recogía su página web en el momento de realizar la compra y en la actualidad, el plazo de devolución en su empresa es de 30 días y no de 14... Solicitamos"*

Comunidad de Madrid

la devolución del artículo dañado (o el reemplazo por otro en perfectas condiciones) ya que seguimos dentro del plazo establecido por su empresa (30 días)...”.

- Correo electrónico de la parte reclamada a la parte reclamante el 25.11.2024 en el que manifiestan que el pedido se entregó el 07.11.2024 y la fecha de reclamación es del 23.11.2024 “verificamos que después de 16 días no es posible tramitar la devolución por daños en el artículo”.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas las manifestaciones hechas a través de Confianza Online

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, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante por cuanto, una vez recibido el producto adquirido y comprobado que venía defectuoso y a pesar de comunicárselo a la parte reclamada, ésta no ha procedido a la atención en garantía del producto. Por lo que la parte reclamada deberá proceder a la recogida del producto objeto de controversia y a la devolución del importe abonado por la reclamante de **278,91 €** en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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

Con carácter de informacion general, se indica, que si un laudo se refiera al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia bancaria.

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.