



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00960.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de julio 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 13/01/2025:

"Al ir a devolver unas zapatillas, no me devuelven el dinero (adjunto el ticket de compra) porque me comentan que necesito "la boleta" de la tarjeta. Les digo que en la compra pregunté por las devoluciones y me dijeron que sin problema con el ticket. (la boleta es un papel que sale del datafono de los que se borra) Al no tener la boleta me dan una tarjeta regalo por el importe. Les ofrezco que vean el movimiento en mi cuenta bancaria por la compra, pero me dicen que no y que en el ticket por atrás pone que para devolver con tarjeta debemos tener el ticket y el resguardo de la operación (según ellos es el ticket). Les comento que en las prácticas habituales nunca se pide eso y me deberían haber avisado al preguntarles y me dicen que pone resguardo. Pido hoja de reclamaciones y relleno tres folios para reclamar que me devolvieran el dinero en la tarjeta".

Solicitud: "Que se me devuelva el dinero con el ticket en la misma tarjeta con la que pague que es lo que me dijeron en el momento de la compra". Cuantía reclamada: 43,99 €.

La parte reclamante aporta:

- Hoja de reclamaciones del establecimiento reclamado, de fecha 09.01.2025 en el que expone los hechos reclamados.
- Contestación recibida por correo electrónico del servicio de atención al cliente de la parte reclamada en la que le informan de las condiciones de devolución.
- Tique de la compra objeto de controversia, de fecha 30.11.2024, de unas zapatillas Adidas Galaxy 7 Cro, por importe de 54,99 €, aplicándose un descuento por "black Friday" de 11,09 €, más una bolsa por 0,45 €, total abonado 44,35. En el reverso del tique se indica: "Todo artículo comprado en [REDACTED] que no sea de la completa satisfacción de nuestros clientes y que no haya sido usado podrá ser devuelto en el plazo máximo de 30 días naturales a partir de su fecha de compra. El importe pagado por los artículos se devolverá mediante un vale o en el mismo modo en que haya sido abonado. Por ello será imprescindible la presentación del ticket de compra y, en su caso, **la tarjeta y el resguardo de la operación**".

La parte reclamada presenta escrito de 28/02/2025 en el que manifiesta que:

"Primera.- (...) Tal y como se extrae de la documentación aportada de adverso, con fecha 30 de noviembre de 2024, el reclamante acudió al establecimiento [REDACTED] ubicado en C/ [REDACTED] Madrid, donde adquirió unas zapatillas marca Adidas, modelo Galaxy 7 Cro, por importe de 43,90€.



Comunidad de Madrid

Tras el pago del importe por parte del consumidor, la tienda le entregó factura simplificada, en cumplimiento del artículo 63 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante TRLGDCU), en cuyo reverso se puede advertir la siguiente leyenda: "Todo artículo comprado en [REDACTED] que no sea de la completa satisfacción de nuestros clientes y que no haya sido usado podrá ser devuelto en el plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de compra [...]. Para ello será imprescindible la presentación del ticket de compra y, en su caso, la tarjeta y **el resguardo de la operación**". Se acompaña ticket de compra donde se destaca esta condición, como Documento núm.1.

En esta línea, es importante advertir, que en la zona de caja y como información precontractual, se ubica un cartel con las condiciones de nuestra política de cambios y devoluciones, donde se indica "Es imprescindible presentar el ticket de compra original junto al producto y embalaje original y **en caso de haber pagado con tarjeta, ha de presentarla el titular de la misma junto a la boleta de la operación de pago**". Se acompaña al presente escrito fotografías del cartel, como Documento núm.2.

- El día 09 de enero de 2025, el consumidor acudió al establecimiento [REDACTED], solicitando al equipo de tienda la devolución de las zapatillas. Para ello, aportó el artículo controvertido y el ticket de compra, sin la boleta o justificante de la operación.

Al no cumplir con los requisitos arriba contemplados, el equipo de tienda, por deferencia al consumidor, propuso la opción de devolver el importe de la compra mediante una tarjeta regalo/vale.

Ante la disconformidad del [REDACTED], el mismo interpuso hoja de reclamaciones, dando respuesta esta mercantil con fecha 10 de enero de 2025, cumpliendo así lo establecido en el art. 21.3 del TRLGDCU. Se acompaña al presente escrito el justificante de envío de la respuesta remitida, como Documento núm.3.

Segunda.- Que de acuerdo con nuestra política de cambios y devoluciones, la presentación del ticket de compra original junto a la boleta o justificante de la operación es un requisito imprescindible para solicitar la devolución del importe, de todo ello informamos en el momento de la compra y en el ticket. Al presentar el consumidor únicamente el ticket de compra, sin la boleta, no podemos realizar la devolución del importe.

Por todo lo anterior, sentimos no poder acceder a la pretensión del consumidor".

La parte reclamada aporta:

- Reverso del tique de la compra del producto donde figuran las advertencias: "Todo artículo comprado en [REDACTED] que no sea de la completa satisfacción de nuestros clientes y que no haya sido usado podrá ser devuelto en el plazo máximo de 30 días naturales a partir de la fecha de compra [...]. Para ello será imprescindible la presentación del ticket de compra y, en su caso, la tarjeta y **el resguardo de la operación**".
- Fotografía de cartel donde informa sobre las condiciones de cambios y devoluciones: "El plazo máximo para cambio o devoluciones de artículos que no hayan sido usados es de 30 días naturales a partir de la fecha de compra. En caso de devolución el importe se reintegrará del mismo modo en que haya sido abonado (tarjeta, efectivo, ...) o mediante un vale. Es imprescindible presentar el ticket de compra original junto al producto y embalaje original, y en caso de haber pagado con tarjeta, ha de presentarla el titular de la misma junto a la boleta de la operación de pago. Toda esta política es también aplicable al ticket regalo."
- Contestación emitida por el servicio de atención al cliente de la parte reclamada a la reclamación presentada por la parte reclamante.

La parte reclamante presenta escrito de 07/03/2025 en el que manifiesta que:

"La contestación del comercio es la misma que me dieron cuando solicite que me devolvieran en dinero alegando que me faltaba la boleta. Cuando compré las zapatillas pregunté específicamente si me devolverían en dinero ya que se trataba de un regalo de reyes y tenían que probárselas para la talla y me contestaron que SI con el ticket sin decirme nada de ninguna



Comunidad de Madrid

boleta. (no sé si se incluiría esa boleta porque guardas el ticket para posibles devoluciones) Cuando lo devolví me pidieron la boleta, les enseñé desde el móvil el movimiento de la tarjeta en la banca electrónica pero me dijeron que no valía como resguardo de la operación (tampoco lo entiendo porque es un resguardo de pago con tarjeta) La práctica habitual en todos los comercios es que el ticket y la tarjeta es suficiente para devolver en el mismo medio de pago con el que pagaste (algunos comercios no necesitan ni siquiera la tarjeta. Solicitud: La devolución del importe pagado con el mismo medio con el que pague”.

La parte reclamante aporta una captura de pantalla del movimiento realizado el 30.11.2024 de compra por importe de 44,35 €, donde aparece el importe de la comisión, el concepto “pago en [REDACTED]”, fecha de valor, titular de la tarjeta y número de la tarjeta.

La parte reclamada presenta escrito de 01/04/2025 en el que manifiesta que:

“PRIMERA.- Que la información que ofrece el extracto bancario de la transacción aportada por el [REDACTED], no permite la identificación de la operación, ni conocer el número de autorización, siendo este dato necesario para introducir en el datáfono y realizar la devolución del importe en la misma tarjeta tal y como solicita el consumidor.

A la misma hora y minuto pueden haberse realizado varias transacciones del mismo importe, siendo el número de autorización u operación el que permite la identificación de la transacción que resulta de interés.

Se aporta como Documento núm.1., a modo de ejemplo, una boleta en la que puede identificarse en color verde el número de autorización de la transacción, imprescindible para efectuar el reembolso en la tarjeta de crédito.

Al no contar con ese dato, nos es imposible acceder a la pretensión del reclamante, ofreciéndole nuevamente el reembolso del importe en una tarjeta regalo”.

La parte reclamada aporta, a modo de ejemplo, una boleta de otra operación realizada con tarjeta donde se resalta el dato necesario para la devolución que es el número de autorización de la operación.

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 reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 04/06/2025, en el que se reiteran en las alegaciones presentadas anteriormente en los escritos de 28.02.2025 y 01.04.2025.

La parte reclamante no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

Única.- El Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil establece en su artículo 1.255 que:

“Los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público”.



Comunidad de Madrid

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias en el artículo 61. *Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.* "1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación. 2. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato".

Los establecimientos comerciales no están obligados legalmente a aceptar cambios y devoluciones, salvo que el producto tenga algún defecto (se aplicaría la normativa de garantías), en los contratos que legalmente lo reconozcan (compras a distancia o fuera de establecimiento comercial) o que se reconozca como tal en la publicidad, promoción o en el propio contrato, es decir, en la información que se facilita a la persona consumidora a través del factura/tique de compra del producto y en carteles informativos del establecimiento.

Los establecimientos que acepten libremente devoluciones y cambios también pueden determinar libremente las condiciones y las políticas de cambios y devoluciones: los plazos de devolución, si se devuelve el dinero o se entrega un vale, si se excluyen determinados productos (como por ejemplo no admitir cambios de ropa interior o de vestidos de fiesta), etc...

Por lo que, en un cambio o devolución de un producto en una tienda física, la persona consumidora se tiene que atener a las condiciones que establezca la empresa: si el establecimiento requiere un plazo y una documentación de la operación, la persona consumidora debe de presentarla para poder optar a la devolución o cambio del producto.

En el tique aportado por ambas partes, así como en la cartelería aportada por la parte reclamada, se reconoce a la persona consumidora la posibilidad de devolver o cambiar los productos dentro de un plazo de 30 días naturales y especifica claramente que, en caso de pago con tarjeta, se deberá aportar junto con el tique de compra y la tarjeta, el resguardo de la operación bancaria (la boleta).

La parte reclamante aporta el tique de compra del producto, pero no la boleta o resguardo de la operación bancaria que se requiere y que así consta en el tique de la compra que el mismo reclamante aporta. Si bien aporta el movimiento de su banco de la operación realizada con tarjeta, este no indica el número de operación, por lo que la parte reclamada no puede realizar la devolución.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante no procediendo la devolución del importe de la compra en su tarjeta bancaria, por cuanto, si bien la empresa reclamada acepta cambios y devoluciones, también especifica las condiciones que requiere y, en el caso de haber pagado con tarjeta, se tiene que aportar el resguardo de la operación bancaria (boleta), resguardo que el reclamante no aporta, no cumpliendo con los requisitos para proceder a la devolución del importe en tarjeta.

No obstante, la empresa reclamada ha ofrecido al reclamante una tarjeta regalo con el importe de la compra del producto, por lo que si el reclamante quiere seguir adelante con la devolución, deberá acudir al establecimiento donde adquirió el producto y, previa entrega del mismo, la empresa reclamada le entregará una tarjeta regalo con el importe de 43,99 €, que no tendrá



Comunidad de Madrid

caducidad, para poder utilizarla en los establecimientos de la reclamada cuando considere conveniente.

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.