



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01896.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el 22 de diciembre me acerco a la tienda de Geox la Gavia, porque había visto un abrigo por internet que me gustaba, me lo pruebo y decido llevármelo, antes de pagar le pregunto a la dependiente si hacen devoluciones de dinero a lo que me contesta que sí y que además tengo 60 días para cambios y devoluciones. Pago y cuál es mi sorpresa cuando miro el ticket de compra que no hacen devoluciones sino vales y que tampoco dan 60 días. No le doy importancia porque mi intención era quedármelo. Me lo pruebo más detenidamente y con calma y veo que me queda un poco largo de manga. Llamo a la tienda para que me pidan una talla menos y me dicen que no hay, aprovechando le pregunto por la devolución del dinero y me dice que es un vale y que no tienen obligación de advertírmelo porque ya hay un cartel. Vuelvo a la tienda y la segunda dependiente (que no fue quien me atendió) intenta encontrarme un abrigo para calmar mis ánimos. Me llevo uno y me hace una devolución en efectivo de la diferencia (parece que, si devuelven dinero, solo cuando les parece). No me acaba de convencer y el día 12/01 hago la devolución y me hace un vale. Cuál es mi sorpresa que además el vale tiene fecha de caducidad, algo que es totalmente ilegal y hay sentencias que así lo afirman, puesto que si el dinero no caduca porque el vale sí. Entiendo que el comercio ponga las condiciones que quiera, pero no se puede mentir deliberadamente a cliente para que ejecuten la compra y luego como no hay vuelta atrás el comercio ya te ha hecho el lio. Quien en su sano juicio compraría algo sabiendo que no le van a devolver el dinero, tienen que engañarte para vender si no lo comprarías por la web que sí que devuelven el dinero. Solicita la devolución de mi dinero por importe de 194.35 eur ya que no se me informó verazmente sino de forma engañosa y pregunte expresamente por las condiciones de devolución y cambio. Pido que se investigue y sancione a esta empresa por poner condiciones ilegales en sus vales como fecha de caducidad así lo expresan nuestros Tribunales, en sentencias como la de la Audiencia Provincial de Barcelona de 9 de octubre de 2008 "el dinero efectivo «no caduca» y por ello no procede dar caducidad a algo que por su naturaleza carece de ello". Cuantía reclamada 194,35 €.

La parte reclamada alega que, PRIMERA. - Sobre la información precontractual: Negando todos y cada uno de los hechos aducidos de contrario no reconocidos expresamente. En especial, no es cierto el hecho de que la vendedora engañara a la ahora reclamante indicándole que se efectuaba

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

la devolución del dinero y que el plazo era de 60 días. Lo cierto es que la clienta no preguntó y que la información se encuentra debidamente publicada mediante cartelería en la zona de caja, en lugar especialmente visible de forma que el consumidor pueda tener acceso a la información antes de la compra, además de venir incluido en el ticket. SEGUNDA. - Sobre la compra: Indica la reclamante que vio el abrigo en la página web y decidió acercarse a la tienda a verlo en persona para comprarlo, y ello a pesar de las garantías y derechos legales que ofrece la venta online. Todo lo que viene después resta credibilidad a su argumento ya que, a pesar de lo anterior, una vez en tienda, adquiere un abrigo de más de 200€ casi sin probar y se lo lleva a casa para probárselo "más detenidamente y con calma" y se da cuenta de que necesita una talla menos. De ser cierto, es un proceso que carece de toda lógica porque pudiendo haber comprado el abrigo por la web y probárselo tranquilamente en casa, decide desplazarse hasta la tienda para una vez allí, comprarlo y llevárselo a casa a probar. TERCERA. - Sobre la caducidad del vale: La política comercial de las empresas en cambios y devoluciones es libre, por lo que a la ley sí permite la caducidad de un vale exigiendo únicamente que las condiciones estén preavisadas antes de la compra mediante cartelería en la zona de caja perfectamente visible y en lugar destacado, así como en la información que se recoge en el ticket de compra. La empresa cumple estos requisitos y no siendo cierto que la vendedora engañara al cliente, no procede estimar la reclamación. Lo cierto es que la caducidad que ofrecemos es de 2 años, tiempo más que razonable para permitir a los clientes utilizar los vales de forma efectiva. En la venta online se ha establecido legalmente un periodo de 14 días para devoluciones sin causa y ello por el más que razonable motivo de que se adquiere por el mero visionado de fotografías que a veces pueden resultar confusas y pueden no permitir al consumidor tener un conocimiento suficiente de la compra que va a efectuar. Sin embargo, en tienda física la cuestión es bien distinta porque el cliente puede ver, tocar, probarse y cerciorarse bien antes de la compra que está adquiriendo lo que precisa. La solución del vale es una modalidad muy extendida en el comercio porque es justa ya que permite equilibrar la balanza entre los intereses de los clientes y las necesidades de la empresa, toda vez que el consumidor ha podido comprobar en persona el producto y adquirirlo, incluso puede reconsiderar la compra con posterioridad y la empresa se asegura de que el cliente se piense bien la compra antes de hacerla de tal modo que no pierda la venta. Piénsese que durante el tiempo que el cliente tiene el artículo en su casa, la empresa pierde la oportunidad de venderlo. Por lo anterior, consideramos que la empresa no es responsable de la reclamación que se efectúa de contrario ni procede, en ningún caso, el cambio o la devolución. Solicita que acuerde en su día desestimar mediante laudo el arbitraje planteado de contrario.

La parte reclamante manifiesta que la nula comunicación por parte de comercio para llegar a un acuerdo, por lo que se procede a realizar las alegaciones oportunas ante la audiencia. Primeramente, me gustaría añadir a los anteriores documentos tres comentarios encontrados en las reseñas de Google con problemas parecidos al mío que explican la mala fe que se practica desde este comercio. Según el comercio afirma que me invento que su dependiente me dio una información engañosa, pero se puede ver que otros consumidores exponen lo mismo. En segundo lugar, me gustaría contestar en respuesta a las alegaciones enviadas por [REDACTED], punto por punto con base en la legislación vigente y jurisprudencia aplicable para añadir a lo ya alegado previamente: 1. Sobre la información precontractual y el engaño: El comercio alega que la información estaba en carteles y el ticket, pero el artículo 60 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores (LGDCU) exige que las condiciones restrictivas (como no devolver dinero) sean comunicadas de forma clara y destacada antes de la compra, no después. Un cartel de menos de 50 cms encima del mostrador no es una forma clara de comunicación. La Sentencia del TJUE de 21/12/2021 (C-149/15) establece que el consumidor no está obligado a buscar información en carteles si el vendedor le da datos contradictorios verbalmente. La carga de la prueba recae en la empresa, no en el cliente. Si afirman que su empleada no mintió, solicito las grabaciones de las cámaras de seguridad (artículo 7.3 LGDCU) que demuestren que pregunté por la devolución. 2. Sobre la caducidad del vale: La Ley 47/2002 (Art. 5.2) prohíbe expresamente la caducidad de vales regalo: "Los vales de compra emitidos por comerciantes no podrán tener fecha de caducidad". La Sentencia 233/2017 de Barcelona declara nulas estas cláusulas por



Comunidad de Madrid

abusivas, pues el dinero no prescribe. No es válido alegar "política comercial libre" cuando contradice la ley. El argumento del comercio de que "2 años es razonable" carece de base legal. La ley no permite plazos: "no podrán tener caducidad" es taxativo. 3. Sobre la lógica de la compra en tienda física: Además, el artículo 58 LGDCU exige que las condiciones de devolución sean iguales en todos los canales (físico/online), salvo excepciones muy tasadas. Aquí se puede ver como las devoluciones son gratuitas en primera línea de la página web. Solicita el reembolso íntegro de los 194.35€ pagados en su momento puesto que, si la empresa cierra, yo perdería mi dinero y solo puedo utilizarlo en esa tienda a la que no quiero volver a comprar y con el vale me obliga a consumirlo allí. Que se investigue al comercio desde las instituciones autorizadas por prácticas abusivas como la del vale con caducidad.

La parte reclamada manifiesta que, ÚNICA. - Además de lo manifestado en nuestro primer escrito de alegaciones en el que nos ratificamos, solo sobre la caducidad del dinero, indicar que, en venta física, como es el caso, no existe una obligación legal de devolver el dinero. Dentro de la libertad empresarial se ha venido configurando la política comercial de cada empresa y en este caso, se cumplen los requisitos legales de previo aviso e información veraz al consumidor encontrándose en tienda expuestas las condiciones de cambios y devoluciones. Aportamos como documento único fotografía de la zona de mostrador donde puede verse la política comercial perfectamente expuesta al cliente. En cuanto a la caducidad del vale, lo que la jurisprudencia tiene establecido es que el plazo de caducidad debe ser acorde al tipo de producto vendido para permitir al consumidor utilizarlo en un plazo de tiempo razonable en que la necesidad pueda volver a surgir. Solicita acuerde en su día desestimar mediante laudo el arbitraje planteado de contrario.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, aunque no hay obligación de devolver el dinero toda vez que la compra-venta ha sido legalmente perfeccionada (a salvo las excepciones legales), visto que la información "sin caducidad" publicitada en el mostrador del comercio y la aceptación de devoluciones no coincide con el vale, se acuerda que, ante la discordancia entre lo anunciado y el vale, **la empresa reclamada devuelva a la reclamante el importe de 194,35 euros pagados**, debiendo por su parte la reclamante entregar la prenda con sus etiquetas y sin haber sido usada, no habiendo lugar al reembolso en caso contrario.

No entrar a conocer de la investigación y sanción a la empresa solicitada por el reclamante, toda vez que este Colegio Arbitral carece de competencia para conocer, quedando expedita la vía judicial o Administrativa para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

Madrid, 17 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

