



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08222.3/2025

RECLAMANTE: D./Da **** NIF ****

RECLAMADO : **** SAU* CIF ****

En Madrid, a 16 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

****, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, se adquirió un producto, cepillo de dientes Oral B, con un coste de 134 euros, sugerido por la vendedora pues el que realmente necesitaba no estaba disponible. Cuando llegó a casa abrió el empaquetado enciende el cepillo y se da cuenta de que no era lo que esperaba, nunca fue manipulado ni probado en boca, se podría enviar a un laboratorio para demostrarlo. En la tienda se rehúsan a devolver el producto por el simple hecho de que el cabezal está abierto y por cuestiones de higiene no se devuelve. Solicita la devolución de los 134 euros pues todo el cepillo está en perfectas condiciones.

La parte reclamada alega que en relación con su solicitud de devolución del cepillo de dientes adquirido en nuestro establecimiento, lamentamos informarle que no nos es posible aceptar dicha devolución. Tal como se indica en nuestras Condiciones Generales de Cambio o Devolución de Artículos, en el punto 4.2 (iii), quedan expresamente excluidos del derecho de devolución *“los productos de higiene personal que hayan sido usados o aquellos que, por cuestiones de higiene, no pueda aceptarse la devolución una vez abiertos, tales como afeitadoras, depiladoras, auriculares, etc.”*

Dado que el artículo en cuestión es un producto de higiene personal y ha sido abierto, no es posible aceptar su devolución por razones sanitarias y de protección de la salud, conforme a la normativa vigente y a nuestras políticas de venta claramente especificadas.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

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, tal como se informa en las Condiciones Generales de Cambio o Devolución de Artículos, en el punto 4.2 (iii), quedan expresamente excluidos del derecho de devolución “los productos de higiene personal que hayan sido usados o aquellos que, por cuestiones de higiene, no pueda aceptarse la devolución una vez abiertos, tales como afeitadoras, depiladoras, auriculares, etc.” No debiéndose la devolución a una falta de conformidad del producto la compraventa esta perfeccionada no acreditando el reclamante causa de rescisión del contrato

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

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.

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.