



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08625.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [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 03/10/2025:

"Con fecha 15 de julio de 2025 compro online (Número de pedido 2592196018430) unos pendientes en la web del [REDACTED]

[REDACTED] Los pido online porque me informan en uno de sus centros que estos pendientes solo están disponibles online, En las únicas 2 fotos disponibles en la web aparecen los pendientes en una, y las presentaciones de regalo en la otra (cajas, sobres, etc.). Adquiero los pendientes para un regalo especial que quiero hacer y solicito que se me envíen envueltos para regalo. Cual es mi sorpresa que cuando los recibo vienen presentados en una bolsita del [REDACTED] que no tiene nada que ver con lo que publicitan en la web. Publicidad engañosa. Llamo a Atención al Cliente y me dicen que toman nota. Al día siguiente me escriben diciéndome que mi reclamación está resuelta. Les contesto que no y vuelvo a llamar a Atención al Cliente. Me abren una nueva reclamación que sigue sin resolverse. El regalo se va a entregar este fin de semana. Hoy viernes 1 de agosto era mi fecha límite para recibir los pendientes tal y como se publicitan en la web, y ni siquiera se han puesto en contacto conmigo".

Solicitud: "Quiero que me reintegren el precio pagado por los pendientes. Me parece una vergüenza que un establecimiento como el [REDACTED] ni siquiera responda a incidencias de las que son responsables. Los pendientes llegarán a su destinataria, pero ni mucho menos con la presencia y el empaque que yo esperaba, y que hacen que desmerezca muchísimo el regalo, que ahora parecen unos pendientes de baratillo tal y como han llegado envueltos. Es una publicidad engañosa a todas luces". Cuántía de la controversia: 80,00 €.

De la documentación aportada por el reclamante, cabe destacar:

- Documento de venta de compra online, de fecha 15.07.2025, pedido nº 2592196018430 de unos pendientes Sao con plumas y bañado en oro, por importe de 95€, pedido recogido el 22.07.2025.
- Fotos de como le ha llegado el producto embalado para regalo y como se publicita en la página web el producto.

La empresa reclamada está adherida al código de conducta, promovido por la asociación Confianza Online. A través del código de conducta, la empresa reclamada se adhiere al sistema arbitral de consumo para cuando la mediación previa entre las partes no diera resultado positivo el 25/09/2025 la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, si alcanzar ningún acuerdo las partes, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.



Comunidad de Madrid

Constan en el expediente de Confianza Online las siguientes manifestaciones de la empresa reclamada: “ésta nos ha manifestado que desean presentarle sus disculpas por lo sucedido y que han hablado con usted, que no pueden atender su petición de reembolso del importe abonado debido a que no ha devuelto la mercancía, que le pueden ofrecer una tarifa plana eci plus gratis por 3 meses”.

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

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 02/12/2025 en los que manifiesta que:

“En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED] referente a la devolución del importe de unos pendientes de la marca Gas Bijoux, adquiridos a través de nuestra página web y recogidos en el Centro Comercial de Pozuelo, esta parte expone lo siguiente:

Tras la revisión de los antecedentes por el departamento competente, se ha verificado que, una vez recibida la mercancía por parte del proveedor, el producto fue preparado para regalo conforme a los procedimientos habituales de la entidad. No obstante, al no existir presencia física de la marca en el citado Centro Comercial, no fue posible facilitar la caja original de la firma, tal y como solicitó la reclamante al personarse en el establecimiento.

Cabe señalar que en la página web de [REDACTED] no se indica que los artículos se entreguen con embalaje original de la marca. No obstante, se adoptarán las medidas oportunas para evitar cualquier posible confusión en futuras publicaciones.

Como muestra de buena voluntad comercial, se ofreció telefónicamente a la reclamante la Tarifa Plana gratuita durante tres meses, propuesta que fue rechazada. Asimismo, la interesada manifestó no estar interesada, en la actualidad, en el envío de ninguna caja, y que los pendientes se encuentran en posesión de la persona destinataria del regalo.

Por todo lo expuesto, esta parte considera que no procede acceder a la solicitud de devolución formulada por la Sra. [REDACTED]. No obstante, reiteramos nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio, y agradecemos la confianza depositada en [REDACTED]

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

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 establece en el artículo 61.2 *Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato*.

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.”



Comunidad de Madrid

En las fotos aportadas por la reclamante, aparecen junto con la foto del producto objeto de controversia, una foto con varias cajas y bolsas de la marca (así como en la información de otras joyas de la marca en la página web de la empresa reclamada), que, si bien es cierto que no indica que la preparación para regalo sea distinta a la que se hizo, las fotos dan a entender que, al adquirir ese producto, se van a empaquetar con la caja y/o bolsa que aparecen en la foto, generando en la reclamante una expectativa legítima sobre la forma en la que se iban a empaquetar.

No obstante, este incumplimiento sobre un elemento accesorio del contrato, el empaquetado, no afecta al uso del producto ni impide que se haya podido regalar, no justificándose la devolución íntegra del precio, considerándose tal petición desproporcionada.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y la documentación obrante en el expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante por cuanto la empresa reclamada, si bien no empaquetó conforme a la información facilitada en la página web, esto no afectó ni a la entrega del producto como regalo ni al uso del mismo, considerándose desproporcionada la devolución total del importe del bien.

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.