



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 08998.8/2025**

RECLAMANTE: **D. ******
NIF ****

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

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, 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 18/09/2025**:

“En fecha 10/09/2025 realicé un pedido online a **** (nº 1113087779), en el cual adquirí, entre otros artículos, un Collar Seresto perros 8 kg), incluso ofreciéndome a pagar la diferencia de precio si fuera necesario. He remitido varios correos electrónicos al servicio de atención al cliente de **** solicitando la devolución o cambio, sin obtener una solución satisfactoria. La empresa se niega a gestionar la devolución o cambio alegando la condición de “producto veterinario”. Sin embargo, tanto la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, arts. 102 y ss.), como las propias condiciones de devolución publicadas en la web de ****, reconocen lo siguiente: Que en las compras online el consumidor dispone de un derecho de desistimiento de 14 días naturales sin necesidad de justificación. Que los medicamentos veterinarios no admiten devolución salvo en los casos en que el producto haya sido suministrado por error o no se corresponda con lo pedido, siempre que se encuentre en perfecto estado y en su embalaje original (como ocurre en este caso). En consecuencia, **** está incumpliendo mis derechos como consumidor, al negarse injustificadamente a gestionar la devolución o cambio del producto. Número de cliente online: 01399219 Número de pedido: 1113087779 Número de factura: 3401215639 (fecha 10/09/2025)”.

Solicitud:

“Acepte la devolución del producto “Collar Seresto perros 8 kg”, siendo yo el reclamante quien asuma la diferencia de precio si existiera. Subsidiariamente, en caso de que el cambio no sea posible, se efectúe el reembolso íntegro del importe abonado (29,35 €) + 15% DESCUENTO 32,29 en el mismo método de pago utilizado”. Cuantía de la controversia: 32,29 €.

De la documentación aportada por la reclamante, cabe destacar:

- Factura emitida por ****, de fecha 10.09.2025, de compra de un “bayer seresto collar perros < 8 kg. Por importe de 32,29, descuento 5,70, precio 29,35 €.
- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 17.09.2025, solicitando el cambio del collar por la talla grande > 8 kg.

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: la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, sin alcanzar ningún acuerdo las partes, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

Consta en el expediente las siguientes alegaciones de la empresa: “Le informamos que tras sus ARBCRU22

Comunidad de Madrid

manifestaciones desde la empresa reclamada nos han comunicado nuevamente que no es posible acceder a su petición de cambio o devolución del collar antiparasitario, que se trata de un medicamento de uso veterinario sin receta (producto antiparasitario) y no puede ser objeto de devolución, que el motivo es que, cuando el medicamento sale del alcance de la empresa, desconocen -y no pueden asegurar- las condiciones de conservación y, por ende, no se puede garantizar la seguridad y eficacia del medicamento, que esta información está a disposición de los clientes en los ticket de compra, las tiendas físicas y también, en la web www.****.com. Que asimismo, es importante mencionar que el artículo 23. 11 del RD 666/2023 <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A2023-16727> establece que “no se aceptarán devoluciones de los medicamentos una vez hayan sido dispensados y entregados al cliente final, salvo aquéllos que hayan sido suministrados por error, no se correspondan con el pedido, hayan sido dañados durante el transporte, exista sobre ellos una alerta por defectos de calidad o por razones de farmacovigilancia veterinaria, o cuando sea precisa la retirada de los mismos de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1157/2021, de 28 de diciembre.” Que el motivo de la devolución según ha indicado usted mismo es que por error selecciona el producto equivocado, por lo tanto no se encuentra en ninguno de los supuestos anteriores y no se puede aceptar la devolución”.

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 para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/12/2025, manifiesta que:

“Primera. – En primer lugar, **** lamenta las molestias que esta situación le haya podido generar a la Parte Reclamante. La opinión de nuestros clientes es muy importante para nosotros y, especialmente, en aquellos casos en los que, por algún motivo, no se han sentido del todo satisfechos.

Segunda. – No obstante, tal y como indicábamos anteriormente, los medicamentos de uso veterinario sin receta, como es el Producto, de conformidad con lo dispuesto en la normativa de aplicación, no se pueden devolver, tal y como se informa expresamente a las personas consumidoras y usuarias en la página web de ****: Preguntas frecuentes | **** Asimismo, es importante reseñar que los antiparasitarios, que están categorizados como medicamentos veterinarios, son productos objeto a normativa regulada sobre los que no cabe la devolución, salvo las causas enunciadas y tasadas por la norma. Es decir, no es posible la devolución de estos productos, ya que el artículo 23.11 del RD 666/2023 establece que “no se aceptarán devoluciones de los medicamentos una vez hayan sido dispensados y entregados al cliente final, salvo aquéllos que hayan sido suministrados por error, no se correspondan con el pedido, hayan sido dañados durante el transporte, exista sobre ellos una alerta por defectos de calidad o por razones de farmacovigilancia veterinaria, o cuando sea precisa la retirada de los mismos de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1157/2021, de 28 de diciembre, no siendo este caso ninguno de los comprendidos anteriormente, ya que la Parte Reclamante recibió el Producto conforme a lo que había solicitado en su Pedido.

Tercera. – Que, en consecuencia, esta parte considera que desde **** se ha actuado correctamente, habiendo facilitado a la Parte Reclamante de toda la información relativa al Producto y a la política de devoluciones con carácter previo a su compra. Además, de haberle facilitado una respuesta acorde a la normativa de aplicación.



Comunidad de Madrid

Cuarta. - Que, en consecuencia, esta parte reitera su compromiso con la transparencia y el cumplimiento de la normativa vigente, así como en brindar una experiencia óptima a nuestros clientes”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano 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 su artículo 104 que, en los contratos celebrados a distancia, el consumidor tiene derecho a desistir en el plazo de 14 días desde la entrega del producto.

La página web de **** informa en relación con el collar Seresto:

*De conformidad con lo previsto en la normativa vigente, **** no podrá aceptar la devolución de medicamentos de uso veterinario, productos de higiene o zoonosológicos una vez hayan sido dispensados y entregados al Cliente, **salvo aquellos que se hayan suministrado por error o no se correspondan con el pedido, siempre y cuando, en ambos casos, se encuentren en perfecto estado y en su embalaje original; o que hayan sido dañados durante el transporte, por caducidad o mal estado, exista sobre ellos una alerta por defectos de calidad o por razones de farmacovigilancia veterinaria, o cuando sea precisa la retirada de los mismos de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.** Por favor, comprueba tu pedido en cuanto lo recibas y comunícanos cualquier error o daño. Si el producto enviado se encuentra en alguna de las situaciones anteriores, aceptamos devoluciones presentadas dentro de los 14 días naturales a partir de la entrega del pedido, como estipulan las condiciones de uso, siempre y cuando se encuentre en perfecto estado y en su embalaje original. En caso de alerta sanitaria, se estará a lo que dispongan las autoridades sanitarias.

El Real Decreto 666/2023, de 18 de julio, por el que se regula la distribución, prescripción, dispensación y uso de medicamentos veterinarios establece en el capítulo V detalla las **condiciones de venta a distancia al público de medicamentos veterinarios no sujetos a prescripción a través de servicios de sociedad de la información**, entre las que se describen los requisitos que deben cumplir tanto los sitios web como las aplicaciones móviles de las farmacias y establecimientos comerciales detallistas que comuniquen la actividad de venta, así, establece en su artículo 28. Condiciones de venta a distancia de medicamentos veterinarios no sujetos a prescripción veterinaria, apartado 13 que: **“El establecimiento autorizado no podrá aceptar devoluciones de los medicamentos una vez hayan sido dispensados y entregados al comprador, salvo de aquéllos que hayan sido suministrados por error, no se correspondan con el pedido, hayan sido dañados durante el transporte, exista sobre ellos una alerta por defectos de calidad o por razones de farmacovigilancia veterinaria, o cuando sea precisa la retirada de los mismos de acuerdo con lo previsto en el [Real Decreto 1157/2021, de 28 de diciembre](#).** En todos estos casos los medicamentos devueltos no podrán ser objeto de comercialización posterior y deberán ser eliminados conforme a lo establecido en la normativa de aplicación”.

De acuerdo con la **normativa sanitaria vigente (Real Decreto 666/2023 y Ley de Garantías de Medicamentos RDL 1/2015)**, no se admite el derecho de desistimiento en medicamentos veterinarios (como es el collar Seresto) una vez entregados al cliente. Esta restricción prevalece sobre la normativa general de consumo para garantizar la seguridad sanitaria y la correcta conservación del fármaco, cuya cadena de custodia se rompe tras la entrega, haciendo imposible su reventa con plenas garantías de eficacia y seguridad. El vendedor ya no puede asegurar al 100% que el collar no ha sido expuesto a condiciones ambientales inadecuadas que degraden su eficacia.

Comunidad de Madrid

La dispensación de fármacos veterinarios es un acto sanitario y no una mera venta comercial, lo que justifica un régimen de control mucho más estricto que el de un producto de consumo general, que se rige por su normativa sectorial específica, que anula la posibilidad de desistimiento por razones de seguridad sanitaria.

Asimismo, la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios informa, en relación con la venta a distancia de medicamentos veterinarios, que “Sólo está permitida la venta de medicamentos no sujetos a prescripción veterinaria” y que “La oficina de farmacia o establecimientos comercial detallista no podrá aceptar devoluciones de los medicamentos veterinarios una vez que haya sido dispensados y entregados al comprador salvo de aquéllos que hayan sido suministrados por error, no se correspondan con el pedido, hayan sido dañados durante el transporte, exista sobre ellos una alerta por defectos de calidad o por razones de farmacovigilancia veterinaria, o cuando sea precisa la retirada de los mismos”.

La misma información se facilita en la página web de **** en el apartado de “prospectos y certificados” diciendo claramente que no se admite la devolución del producto por su condición de medicamento veterinario y sólo lo hacen, siempre y cuando esté precintado, en los supuestos que indican; por lo tanto, **** no reconoce un derecho de devolución en el caso de error del cliente, como es en este caso, sólo lo devuelven cuando el problema es imputable a la empresa o a las condiciones del producto.

En el prospecto del collar se indica:

“Denominación del medicamento veterinario: Seresto 1,25 g + 0,56 g collar medicamentoso para perros < 8 kg.

“Composición: [...] contiene como principios activos 1,25 g de imidacloprid y 0,56 g de flumetrina [...]”.

“Clasificación de los medicamentos veterinarios: medicamento no sujeción a prescripción veterinaria”

“Números de autorización de comercialización y formatos: 2349 ESP”.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante por cuanto el Real Decreto 666/2023 (actualizado por el RD 767/2025) y la Ley de Garantías de Medicamentos (RDL 1/2015) regulan específicamente la dispensación veterinaria, y estas leyes prohíben expresamente que los establecimientos acepten devoluciones de medicamentos una vez entregados al cliente para evitar riesgos de salud pública y sanidad animal.

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.