



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09121.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Colegio 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 22/09/2025 que puede resumirse en que el reclamante, siguiendo las recomendaciones de una vendedora, adquiere un cortador de pelo de la marca Philips modelo BG3017/01 Multi Groomer, código de barras 8 720689 020510 por un precio de 27,99 €. La vendedora le confirma que el producto tiene tanto la función de cortar al cero, como la de afeitar, requisitos imprescindibles para el reclamante decidirse por la compra, y que, en caso de no cumplir sus expectativas, podría devolverla en el plazo de 60 días. La vendedora le da una caja con el precinto partido. Además, le informó que la máquina no llevaba adaptador de corriente para cargar la batería y que debía de comprar un adaptador (7,99€). Que no cumpliendo la máquina adquirida las funciones que demandaba, procedió a la devolución del producto, negándose la empresa reclamada alegando que los productos de higiene no se devolvían. Solicitud: "Devolución de producto con reembolso, abono del doble de la cuantía del producto (art.76 LGDCU) e intereses legales". Cuantía reclamada: 55,98 € + intereses legales.

La parte reclamada presenta escrito de 22/10/2025 del que se extrae que:

"indicar que la máquina que ha adquirido el cliente es capaz de cortar a dos medidas, sin el cabezal para un resultado apurado y con el cabezal que se incluye en la caja para un tamaño de 3mm. Ante la imposibilidad de poder determinar que el cliente le expresó a la compañera sus necesidades tal y como expone en el escrito en cuanto a las preferencias de rasurado y/o afeitado puesto que acude a hacer la devolución 52 días después de la fecha de compra, entendiendo que el aparato está completo y sin utilizar, ofrecemos al cliente la devolución del importe íntegro del producto y del cargador que adquirió también y que menciona en su exposición si así lo desea".

El reclamante presenta escrito de 02/11/2025 en el que manifiesta que:

"Que me adhiero a la propuesta realizada por el reclamado [REDACTED] y esta parte presta conformidad a la solución que ésta plantea, quedando satisfecho con la propuesta de que [REDACTED] acepte la devolución del artículo en cuestión (cortador de pelo de marca Philips) y me reembolse el dinero abonado (27,99 euros)".

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 01/12/2025, en las que manifiesta que "ACEPTA DICHAS CONDICIONES y considera que la propuesta de [REDACTED] satisface mis pretensiones con la devolución del importe íntegro (27,99

ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

euros) del producto (cortador de pelo de marca Philips) que motivaron la reclamación inicial, poniendo fin a la controversia”.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral resuelve elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes consistente en que la empresa reclamada acepta la devolución del importe íntegro del producto y del cargador adquiridos por el reclamante, manifestando éste que está satisfecho con la propuesta de [REDACTED] aceptando la devolución del artículo en cuestión (cortador de pelo de marca Philips) y el reembolso del dinero abonado (27,99 euros).

Por lo que el reclamante deberá acudir al establecimiento con el producto objeto de controversia, cortador de pelo, procediendo la empresa reclamada a la devolución del importe de **27,99 €**. Si bien la empresa reclamada ofrece también la devolución del cargador, el reclamante sólo se refiere al cortador de pelo, por lo que, si sigue interesado en su devolución, deberá proceder también a la entrega del cargador, devolviéndole la empresa reclamada el importe del mismo, 7,99 €.

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.