



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10423.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

"En el 10/07/2024 entre otros productos compré un Macetero DKD Home Decor Marrón Ratán Tropical en la página web de Leroy Merlin por el importe de 59.76 EUR. Cuando recibí el producto y abrí la caja, el producto tenía un aspecto totalmente diferente que en las fotos de la publicidad. El macetero tenía aspecto asqueroso y parecía como desgastado y utilizado por mucho tiempo con muy baja calidad. El macetero no tenía color marrón como se decía en la descripción, pero algo parecido como blanco roto, defectuoso, sucio y mal hecho. Entonces inicié conversación sobre la devolución con la representante [REDACTED] que continuamente se niega a admitir su fallo y intenta liberarse de la responsabilidad distorsionando la realidad.

Ella acepta reembolsarme por el producto pero se niega a asumir el coste del transporte de la devolución por un valor aproximado de 25 EUR y quiere que lo pague yo. Yo como la consumidora he sufrido un engaño feo y no debería gastar mi dinero por el transporte de la devolución.

Actualmente sigo sin recibir el reembolso, por lo tanto, pido que la justicia se interfiere y solucione este caso en mejor manera posible.

Pido que la justicia obligue al vendedor [REDACTED] representado por [REDACTED] a asumir el coste del transporte de la devolución por el valor aproximado de 25 EUR y que el vendedor me reembolse el valor completo del producto de 59,76 EUR.

La empresa reclamada, presenta en octubre de 2024 un escrito que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes manifestaciones:

"Compra y solicitud de devolución: La clienta adquirió dos productos idénticos en cuanto a color y fabricante en nuestra tienda, ambos entregados en perfecto estado y cumpliendo con todas las especificaciones detalladas en la descripción de los productos. Sin embargo, la clienta solicitó la devolución de uno de estos productos basándose únicamente en criterios subjetivos, ya que el artículo en cuestión no era de su agrado, sin que hubiera un defecto o fallo que lo justificara.

2. Proceso de devolución y aceptación de condiciones: Tras recibir su solicitud, le proporcionamos todas las directrices necesarias para proceder con la devolución del producto, indicando de manera clara que, de acuerdo con nuestras políticas de venta

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

(políticas que la clienta aceptó al realizar la compra), debía asumir los costes de envío para la devolución. Esto incluye tanto el procedimiento de retorno como la necesidad de que el envío se realizara a portes pagados.

3. Incumplimiento de las condiciones de devolución: Pese a haber aceptado inicialmente nuestras condiciones de devolución, la clienta realizó el envío del producto sin cubrir los costes de devolución, lo que impidió que el paquete fuese recibido por nuestra tienda. Como prueba de esto, adjuntamos la documentación pertinente que muestra que el paquete no fue aceptado por no cumplir con las condiciones previamente establecidas (portes debidos).

4. Evaluación de mediadores externos (Leroy Merlin y Adeo Marketplace): El caso también fue presentado a los agentes mediadores Leroy Merlin y Adeo Marketplace, quienes revisaron tanto la solicitud como las pruebas proporcionadas (incluyendo fotografías enviadas por la propia clienta). Ambos mediadores rechazaron el recurso de la compradora por los siguientes motivos: El producto devuelto es exactamente el que adquirió la clienta, sin ningún defecto o incumplimiento en las características ofrecidas en el contrato de compra-venta. Las fotos enviadas por la clienta confirman que el artículo cumple con todos los detalles del producto, tal como se describió y ofertó.

5. Respeto al derecho de desistimiento: Queremos enfatizar que en ningún momento se le negó a la clienta su derecho de desistimiento, establecido en el Artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Este derecho le permite desistir del contrato dentro de un plazo de 14 días naturales desde la recepción del producto, sin necesidad de justificación. Sin embargo, tal como la ley indica, el consumidor es responsable de los costes de devolución, condición que la clienta decidió no asumir.

6. Decisión de devolución de solo uno de los productos: Otro aspecto que consideramos relevante es que la clienta adquirió dos productos idénticos, pero decidió devolver solo uno de ellos por no ser de su agrado. No obstante, su solicitud de devolución se basó únicamente en apreciaciones subjetivas, sin que el producto presentara un defecto o incumplimiento de las condiciones ofertadas.

Conclusión: En vista de los hechos descritos, consideramos que nuestra tienda ha actuado en estricto cumplimiento de la normativa vigente y de las políticas de venta previamente aceptadas por la clienta. Además, el producto que se entregó y el proceso de devolución ofrecido cumplen con las condiciones legales, siendo la responsabilidad de los costes de envío atribuible a la compradora”.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de noviembre de 2024 y realiza las siguientes alegaciones:

I Validez y Cumplimiento de las Políticas de Devolución Las políticas de devolución, claramente establecidas y aceptadas por la clienta al momento de la compra, especifican lo siguiente: 1. Responsabilidad de los Costos de Retorno: En casos de devoluciones voluntarias, los costos asociados al retorno del producto son asumidos íntegramente por el cliente. Esta cláusula garantiza que ambas partes entienden y aceptan sus obligaciones en situaciones de devolución no imputables a defectos o errores por parte del vendedor. 2. Conformidad del Producto con la Descripción: El producto entregado

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

cumple fielmente con la descripción proporcionada en el anuncio. Cualquier percepción de discrepancia es de naturaleza subjetiva y no constituye un defecto o incumplimiento. No se ha demostrado la existencia de vicios ocultos o divergencias objetivas que justifiquen una devolución fuera de los términos acordados.

II. Imposibilidad de Recepción del Producto Devuelto El intento de devolución realizado por la clienta presenta irregularidades que impidieron su correcta recepción: No suele recibir correo electrónico de [REDACTED]. Por qué es esto importante 2 · Envío a Portes Debidos: El paquete fue enviado con cargos a destino, contraviniendo la cláusula que estipula que los costos de retorno deben ser cubiertos por el cliente en devoluciones voluntarias. Esta acción unilateral implica un incumplimiento directo de las condiciones aceptadas. · Embalaje Inadecuado: El estado del embalaje no cumplía con los estándares mínimos requeridos para garantizar la integridad del producto durante el transporte. Este incumplimiento pone en riesgo la mercancía y va en contra de las indicaciones proporcionadas para devoluciones, afectando potencialmente el valor y estado del bien.

III. Historial de Comunicación y Advertencias Previas A lo largo de nuestras interacciones, he actuado con transparencia y diligencia, informando a la clienta sobre sus responsabilidades y los procedimientos correctos para efectuar una devolución: · Información Clara y Oportuna: Se le proporcionó detalladamente los pasos a seguir, enfatizando la importancia de cumplir con los requisitos de embalaje y transporte para asegurar una devolución exitosa y sin contratiempos. ·

Evidencia Documental: Adjunto a la presente se encuentran copias de todas las comunicaciones mantenidas con la clienta, que demuestran mi constante disposición a resolver el asunto conforme a los términos acordados y mi insistencia en el cumplimiento de las políticas establecidas.

IV. Solicitud de Resolución En virtud de lo expuesto, solicito respetuosamente que este órgano arbitral:

1. Desestime la Reclamación: Dado que la clienta incumplió con los procedimientos y requisitos establecidos para la devolución, considero que no existe fundamento para la reclamación presentada.
2. Reafirme la Validez de las Políticas de Devolución: Ratificar las condiciones estipuladas en el contrato de venta refuerza la seguridad jurídica y el respeto a los acuerdos entre las partes, evitando precedentes que puedan afectar negativamente las relaciones comerciales y contractuales futuras.

A la vista de las alegaciones formuladas por ambas partes, se realiza un requerimiento por escrito a la parte reclamante en el siguiente sentido:

En relación con la solicitud de arbitraje arriba referenciada, le requerimos que realice las averiguaciones precisas con la empresa transportista seleccionada, para localizar el producto contenido en el pedido con número de seguimiento 284401002182, expd. 28 010 5216862 y que según Vd. manifiesta se envió a la reclamada el día 24.07.2024, a portes debidos. Debe adjuntar, en un plazo de 10 días :

- 1- *La documentación justificativa de las gestiones posteriores a la entrega o en su caso, no recepción por parte del destinatario del envío, llevadas a cabo.*
- 2- *La documentación justificativa de dónde se halla en la actualidad el artículo que constituye el objeto de la controversia, siendo imprescindible esta información de cara a la resolución del asunto*



Comunidad de Madrid

La parte reclamante responde por escrito al requerimiento efectuado, en el que manifiesta lo siguiente:

Hoy, el 22 de enero de 2025 he estado en la oficina de SEUR en la carretera Villaverde a Vallecas 256, Madrid y según el operador de atención al cliente que me atendió, el producto fué destruido por SEUR el 21 de noviembre de 2024.

En las primeras tres páginas de la documentación adjuntada se ven los registros de la expedición asociada a 280105216862, descargados del programa utilizado por el operador. En la cuarta página está la expedición original.

Tal como se ve en la primera página de la documentación, yo envié el producto defectuoso a la dirección de [REDACTED] con portes debidas el 24 de julio de 2024. Bajo Turno de Destinatario se dice "En reparto" y bajo Firma se dice "No tiene firma". En la segunda página se ve que el 26 de julio "No aceptan portes" y después de 10 días en el 5 de agosto se dice "Devolver a origen". En la tercera página se ve que esta vez el Remitente es [REDACTED] y yo como el Destinatario pero bajo Turno no hay información sobre el reparto y tampoco la compañía de SEUR se puso en contacto conmigo.

Yo no sabía sobre la devolución y el operador no me pudo responder a mi pregunta por qué yo no recibí ninguna notificación de la parte de SEUR.

Al final el 21 de noviembre el producto defectuoso fue desechado por SEUR, tal como se ve en la tercera página.

En conclusión, he pagado €59.76 por un producto defectuoso, lo devolví y pido el reembolso. El Delicios Market representado por [REDACTED] tiene que asumir la responsabilidad en su totalidad y asumir todos los costes asociados con el engaño - el reembolso y la destrucción del producto defectuoso.

Aporta la documentación a la que se refiere en este escrito.

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 **NO ENTRAR A CONOCER del fondo** del presente asunto ya que al recabar la información precisa, la reclamante informa que el objeto artículo de esta solicitud de arbitraje, ha sido destruido.

En virtud de lo establecido en el artículo 48.3 c) del Real Decreto 231/2008, que regula el sistema arbitral de consumo, se ha comprobado que la prosecución de las actuaciones resulta imposible y en cumplimiento de lo dispuesto en el mismo, el órgano arbitral da por terminadas sus actuaciones, poniendo fin al procedimiento.

Tampoco se puede entrar a conocer o valorar la actuación o responsabilidad – si en su caso procediera- de terceros intervinientes en este conflicto, al no ser parte en el presente procedimiento.

Se informa a la reclamante que queda abierta la vía judicial o cualquier otra vía que estime conveniente en defensa de sus intereses.



Comunidad de Madrid

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.