LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13559.4/2024

RECLAMANTE [redacted]

RECLAMADO: [redacted]

En Madrid, a 31 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:
Dª [redacted], empleado público de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:
D. [redacted], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
D. [redacted] en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.
Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [redacted] (sofa de piel 3 plazas y sillo de piel Vera+montaje de ambos), con fecha 1 de febrero, por un importe de 1.678€. Según alega el particular, tras la entrega y montaje de los sofás, constató que las zonas del asiento estaban hundidad además de una calidad paupérrima, por lo que contacto con la reclamada solicitando su devolución, pero desde la misma le indicaron que no era posible su devolución al ser un producto personalizado. Afirma que, en el momento de la compra, no realizó personalización alguna pues no indicó ninguna especificación del producto.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita:"la devolución del pedido".

En su escrito de 23 de octubre de 2023 se refiere: "solicité mi derecho al desistimiento de la compra en los 14 primeros días a través de los formularios habilitado para ello y me rechazan tal petición alegando que son productos personalizados. cosa que es mentira ya que compré lo que ofertaba la web del [redacted] sin pedir ninguna característica que conviertan al sofá y al sillón en artículos únicos, hechos especialmente para mí, por encargo mío. dicho de otra forma, no intervengo en el proceso de producción de los bienes tomando decisiones sobre las características que tendrán los bienes, es decir medidas finales, acabados como por ejemplo tipo de patas de los sillones, el tipo de piel, etc. además en la web cuando compro los sofás, el 01.02.24, no ponía nada en las características de los sofás de si eran personalizados o no. aporté pantallazo de la web del día 01.02.24 donde se puede ver que no pone nada de que sean personalizados. reclamé ante el departamento de atención al cliente y niegan mi derecho a desistir diciendo que pone en las características del producto que son bienes personalizados. esto es mentira, es falso. ante tal mentira, que siguen manteniendo, incluso explicándoles porque no es un bien personalizado ya que no he intervenido en su producción, no ha sido fabricado por encargo mío. además, les mando el pantallazo de la página web del corte inglés del día de la

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

compra el 01.02.24 donde salían los sofás y donde no pone en ningún sitio que sean personalizados, y siguen diciendo que son personalizados. ante esta postura incomprensible por parte del [redacted] quiero decir que: primero: cuando yo lo compre no ponía nada de ser personalizado y les adjunté al departamento de atención del cliente la foto de la pantalla que capturé cuando hice la compra el 01.02.24 y no ponía nada. no me hacen ni caso. segundo: en la ficha de los sofás abajo hay una frase que dice que si quieres otras opciones a las de la imagen te pongas en contacto para ello. es decir, si quieres personalizar ponte en contacto y elige lo que tú quieres incluir en el proceso de fabricación de los sofás, como medidas específicas, estilo, tipo de piel, etc. yo compre lo que me ofertaron sin elegir nada tercero: la ley que regula comercio on line determina claramente lo que es un producto personalizado, aquellos que se han confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados. este no es mi caso, ya que yo compré lo que anunciaban en la web con oferta por rebajas sin darme opciones a nada más. por ello un producto que está anunciado en la web y que para comprarlo solo tienes que seleccionar, dar ok, elegir forma de pago y confirmar la compra, no se puede decir que sea un bien personalizado o que se haya producido bajo mi encargo, ya que estaba en stock como ponía en el anuncio (adjunta imagen). el vendedor puede poner lo que quiera en las características del producto, pero que sea acorde a la legalidad vigente y que no sea una mentira, porque personalizado es lo que intento explicarle en mis escritos a su departamento de atención al cliente y siguen en su postura irracional e ilegal. además de repetirles que cuando yo compré no ponía en ningún sitio lo de personalizado.

[redacted]

En su escrito de 26 de enero de 2025 se refiere: Presentación nuevas pruebas (imágenes y videos) junto a este escrito de oposición a las alegaciones del [redacted] reclamado), enviado por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid en diciembre del 2024. REF. EXP. - N/R:21-ARBC- 13559.4/2024. RECLAMANTE: [redacted]
EMAIL: [redacted]@GMAIL.COM En estas últimas alegaciones que ha enviado el Corte Inglés (vendedor), hace una serie de afirmaciones, en las que ha basado su postura ante nuestra solicitud de desistimiento de la compra que realizamos el 01.02.24, que no son ciertas y por ello quiero demostrar que los argumentos que usa para justificar su negativa a que yo pueda ejercer mi derecho a desistir carecen de validez. Su postura es claramente contraria a la Directiva Europea 2011/83/UE de Ventas a Distancia. En sus alegaciones dice que: 1. Yo hago la compra en la web del vendedor y destaca que "en dicha página se detallan tanto las características como las condiciones de devolución de estos muebles". Esto es rotundamente falso, al menos cuando yo hice mi compra, el 01.02.2024. Aporto pantallazo (imagen siguiente) del día de la compra, que espero valga como prueba. En esta imagen se puede apreciar que no pone nada de que sean personalizados el sofá y el sillón, ni nada de las condiciones de devolución. Además, a este pantallazo, aporto video del proceso de compra de ese modelo de sofá y en él queda claro que en ningún momento avisa, informa de restricciones en cuanto al derecho de desistimiento. 2. En este escrito de alegaciones el vendedor también afirma que "en las condiciones se especifica que son bienes personalizados". De nuevo mienten, cuando yo hice la compra del sofá y sillón el día 01.02.2024 no ponía nada en ningún sitio de que fueran personalizados. Adjunto pantallazo del día de la compra y video que así lo prueba. (imagen anterior.
3. Dice que en el documento de venta que el vendedor adjunta cuando hacen la entrega del bien comprado, afirma que en él "se indican textualmente las condiciones de devolución". Al respecto decir, que siguen faltando a la verdad, en mi documento de venta no se indica nada de cómo son esas condiciones devolución, ni nada al respecto. Adjunto mi documento de venta que me hicieron llegar por email.
Además, con la afirmación anterior hecha por el vendedor, está admitiendo que no cumple con la Directiva Europea 2011/83/UE de Ventas a Distancia, que establece la obligación del vendedor a informar de forma muy clara antes de la formalización de la compra, de las excepciones al derecho de desistimiento. En estas imágenes aportadas no se ve que informe o anuncie que son bienes personalizados y por tanto no aceptan ni cambios ni devolución, cosa que si pone en otros modelos a la venta en su web (imágenes siguientes 4. Dice que "solicité la devolución el 07.02.2024 sólo del sofá, sin indicar si era defectuoso y sin indicar tampoco que quería devolver el

otro sillón", de nuevo están faltando a la verdad, adjunto la relación de emails enviados por mí y los que mandé el día 3.2.24 y no el 7.2.24 que no envié ninguno. El único email que mandé pidiendo devoluciones fue el 03.02.2024 pidiendo anulación del pedido para hacer uno nuevo porque de repente vi en la web que ponía que había sofás de 2 plazas y cuando yo hice mi pedido no había existencias de 2 plazas, por eso compré 3 plazas y un sillón (1 plaza). Al ver que me llaman los repartidores durante día 4.02.24 diciendo que el pedido inicial está para entregar, para evitar problemas, mando otro email 05.02.24 diciendo que olviden el primer email y que el pedido siga su curso. Siguiente email que mando es 20.2.24 para enviar mi solicitud de desistimiento de la compra con los 2 impresos obligatorios que me exigió el vendedor, uno por cada bien. Dicho trámite me fue explicado en llamada telefónica que hice para preguntar cómo hacer para solicitar el desistimiento de la compra (emails adjuntos a continuación).
La pregunta que habría que hacer y cuya contestación sería clave para saber si tengo o no derecho a desistir de la compra, creo que es, ¿Por qué son el sofá y el sillón bienes personalizados si yo no he tomado ni he intervenido dando indicaciones o tomando decisiones que influyan directamente en la elaboración del sofá y del sillón? No hay razones ni evidencias en los bienes comprados que avalen la afirmación de que son personalizados, la conclusión es clara, el sillón y el sofá que yo compré no son bienes personalizados ya que yo no di indicaciones para su producción ni tampoco influí directamente en su elaboración. Unido a esto, volver a repetir que cuando yo compré sofá y sillón no ponía nada de que eran personalizados y tampoco de no poder ejercer el derecho de desistimiento, cambio, devolución.
Después de demostrar que las alegaciones del vendedor no se corresponden con lo que sucedió y que su repetida negación a mi derecho a desistir de la compra es contraria a la legalidad vigente, quiero añadir para que se tenga en cuenta una publicación especializada de un bufete de abogados de gran prestigio, consistente en el análisis sobra la sentencia del 21 de octubre de 2020 del tribunal de justicia europeo en el asunto c-529/19 (möbel [redacted] publicada dicha sentencia en la web del tjue https://[redacted]_6/es. este análisis consiste en un artículo publicado por el bufete de abogados garrigues, de gran prestigio a nivel nacional e internacional, donde analizan dicha sentencia del tjue y sus implicaciones en la venta a distancia, respecto a: • cuando un bien es personalizado y las implicaciones que supone. • cuando no se va a poder aplicar el derecho de desistimiento por parte del consumidor. • conocimiento del vendedor de las excepciones aplicables al derecho de desistimiento y su obligación de comunicación e información de forma clara al consumidor de esas excepciones antes de la compra
esta valiosa publicación del bufete de abogados garrigues, cuya firmante es su asociada principal del departamento de propiedad industrial e intelectual, [redacted] nos lleva a unas conclusiones evidentes y claramente justificadas, como son: 1.- una excepción al derecho de desistimiento es en aquellos casos en los que el vendedor suministra bienes elaborados conforme a las especificaciones de los consumidores o que están claramente personalizados. 2.- el artículo 2 de la directiva europea 2011/83/ue, titulado «definiciones», nos aclara lo que son "bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor". dice que son "todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante la intervención o decisión personal por parte del consumidor". 3.- tribunal de justicia europeo subraya la necesidad de que las empresas/vendedores expresen muy claramente en sus condiciones de venta las excepciones que son aplicables al derecho de desistimiento del consumidor si estás conclusiones las trasladamos a mi caso, podemos afirmar que: a. queda claro que el sofá y sillón comprados por mí no han sido elaborados conforme a mis especificaciones, por tanto, no son personalizados. me limité a comprar una oferta que había en la web del vendedor, en ningún momento tomé ninguna elección o decisión individual que determinara el producto final. b. la limitación del derecho a desistir de la compra, para mi caso no es de aplicación, porque el sofá y el sillón comprados no han sido elaborados conforme a mis especificaciones, no son personalizados. por tanto, tengo derecho a ejercitar mi desistimiento de la compra del sofá y el sillón tal y como solicité en tiempo y forma. C. Respecto a que los vendedores deben expresar muy claramente las excepciones que son aplicables al derecho de desistimiento en sus condiciones de venta, para mi caso repetir que no existía esa claridad, transparencia ya que no había nada que advirtiera o indicara que eran productos personalizados, desde que veías el producto anunciado en la web hasta su compra

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid
Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

definitiva, (adjunto video como prueba) incluido el momento de hacer el pago. Respecto a este último punto, el C, aporto imágenes y video de multitud de modelos de sofás anunciados en la web del vendedor donde si ponen muy claramente que son productos personalizados y que no se aceptan devoluciones, es decir cumplen lo que establece la Directiva Europea 2011/83/UE, todo lo contrario, a lo que pasaba con el modelo de sofá y sillón comprados por mí y que sigue pasando, que no ponía en ningún sitio que fueran personalizados como se puede ver al principio de este escrito. Nota. - En estas imágenes, se puede apreciar como el vendedor OFERTA modelos de sofás y claramente informa de que el bien es personalizado y que de cara a posibles devoluciones o cambios no está permitido. Está cumpliendo con la legalidad vigente, esto es un ejemplo de cómo se deben hacer las cosas a la hora de ofertar productos personalizados. Ni en el sofá y ni en el sillón comprados por mí ponía en ninguna parte de las pantallas que se van pasando durante el proceso de compra, que sean bienes personalizados, ni tampoco de que no puedan devolverse o cambiarse, como se puede apreciar en las imágenes aportadas al principio de este escrito, pertenecientes al día de la compra 01.02.2024.
POR TODO LO EXPUESTO, PIDO: • Poder ejercer mi derecho de desistimiento a la compra del sofá de 3 Plazas y el sillón, comprados el 01.02.2024 en la página web del [redacted], ya que queda demostrado que yo no compré bienes personalizados, ni indicaba que lo fueran en ninguna pantalla durante el proceso de compra. Compramos una oferta del vendedor que había en su web, en ningún momento doy indicaciones o tomo decisiones que sean determinantes para la elaboración o producción del sofá y del sillón, me limitó a pinchar la oferta, pasarla a mi cesta de compra y pagarla. Aporto video de prueba. • Pase el vendedor a recoger el sofá y el sillón lo antes posible por el guardamuebles donde están depositados, previa comunicación conmigo. • Anulen la financiación asociada a la compra, actualmente pagada en su totalidad (adjunto documentos de pago), y abonen lo pagado en mi Cuenta bancaria que es [redacted] y el importe de 1.662,50 € + gastos de demora por pagos fuera del vencimiento de los meses de septiembre, octubre noviembre y diciembre 25,72+25,72+25,71+25,79 = 102,94 €, en total 1.765,44 € • Por último pido sean abonados en mi misma cuenta bancaria los gastos que he tenido que pagar por el traslado de sofá y sillón, comprados al vendedor, a un guardamuebles + las cuotas mensuales por el depósito, custodia y conservación de ambos en dicho guardamuebles (adjunto documentos de pago actualizados), esta cantidad asciende a fecha 24.01.2025 a un total de 998,25 €. Durante este tiempo en el que el vendedor me ha negado mi derecho a desistir de la compra y por mera responsabilidad, use el servicio de guarda no quería usar los bienes comprados para no estropearlos por el uso, además de por su incomodidad y por la mala calidad que se podía apreciar a simple vista y que podía hacer que se estropearan muy rápido. Recalcar que no basta con que en un producto ponga que es personalizado, debe serlo de verdad, es decir el comprador debe haber dado indicaciones o especificaciones para la elaboración de ese producto. Un ejemplo clarísimo de un sofá personalizado, son los sofás que me he tenido que comprar al no quedarme con los del corte inglés por su incomodidad, mala calidad, acabados, etc. Tomé decisiones y di indicaciones para que se elaboraran mis nuevos sofás, aporté las medidas del largo y de altura, la viscosidad de los asientos, el tamaño de los reposabrazos, tipo de tela para el tapizado, tipo de patas, etc.
Con fecha 29 de enero de 2025 la reclamante adjunta documentos audiovisuales.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 19 de diciembre de 2024 refiere: “En relación con la reclamación formulada por Don [redacted] relativa a la solicitud de devolución de un sofá de tres plazas y un sillón de piel, de la serie Vera, que adquirió el 1 de febrero de 2024 a través de la página web de [redacted] (pedido nº [redacted]), una vez realizadas las gestiones oportunas con el Departamento de Atención al Cliente, les informamos de lo siguiente:
El señor [redacted] adquirió el sofá y el sillón objeto de la reclamación a través de la página web de [redacted] y en dicha página se detallan tanto las características como las condiciones de devolución de estos muebles. En las condiciones se especifica que se trata de un producto personalizado y que -salvo que existiese un defecto de origen o de fabricación- no se admite la devolución del mismo.

Además, en el **documento de venta** que se entrega al cliente (se acompaña como **documento nº 1**), también se indican textualmente las condiciones de devolución:
El cliente, cuando solicitó la devolución del sofá de tres plazas, el 7 de febrero de 2024, no hizo ninguna alusión a que el producto fuera defectuoso, ni tampoco que quisiera devolver el otro sillón recibido. Simplemente indicaba que no cumplían sus expectativas. Es por ello que, no cumpliéndose las condiciones de devolución establecidas, lamentamos no poder acceder a lo solicitado por el reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral puede constatar que no queda acreditado que el producto se hiciera a la medida, sino que por el contrario es un producto estándar y la información que se da en la página web es genérica.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante con respecto a las siguientes pretensiones:
1º Poder ejercer mi derecho de desistimiento a la compra del sofá de 3 Plazas y el sillón, comprados el 01.02.2024. Se adquieren con fecha 01/02/2024 y se solicita el desistimiento con fecha 07.02.2024, estando dentro del plazo de los 14 días que establece la ley. Por ello, **SE ESTIMA la pretensión del reclamante con respecto a su derecho de desistimiento.**

2º *Pase el vendedor a recoger el sofá y el sillón lo antes posible por el guardamuebles donde están depositados, previa comunicación conmigo*. **SE DESESTIMA dicha pretensión del reclamante, ya que según establece** *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 refiere en el TÍTULO III. Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil en el* ***Artículo 108****. Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento en su punto 1º: Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos.*
Así mismo, la mercantil le informa al reclamante en las condiciones del desistimiento y refiere: *a) Gratis en los* [redacted] *(salvo productos reacondicionados y productos voluminosos - más de 15 kg de peso - y productos vendidos por Vendedores Externos Marketplace), siempre que esté en perfecto estado y con los accesorios, documentación y embalaje original, siendo los costes directos de devolución por cuenta del cliente.* **Por ello, la devolución del producto y los gastos asociados a ello, le corresponde al reclamante.**

3º *Anulen la financiación asociada a la compra, actualmente pagada en su totalidad (adjunto documentos de pago), y abonen lo pagado en mi cuenta bancaria que es ES94 2100 2579 1113 0072 2913 y el importe de 1.662,50 € + gastos de demora por pagos fuera del vencimiento de los meses de septiembre, octubre noviembre y diciembre 25,72+25,72+25,71+25,79 = 102,94 €, en total 1.765,44 €.* **SE ESTIMAN PARCIALMENTE y la mercantil debe proceder a realizar la devolución de importes asociados a la financiación por importe de 1.662,50 €. Así mismo, los gastos de demora por pagos fuera del vencimiento, corresponden al reclamante**.

4º Sean abonados en mi misma cuenta bancaria los gastos que he tenido que pagar por el traslado de sofá y sillón, comprados al vendedor, a un guardamuebles + las cuotas mensuales por el depósito, custodia y conservación de ambos en dicho guardamuebles (adjunto documentos de pago actualizados), esta cantidad asciende a fecha 24.01.2025 a un total de 998,25 €. **SE ESTIMAN PARCIALMENTE la pretensión del reclamante, entendiendo que la demora en la recogida del producto por la mercantil y la falta de solución, excede de los 14 días que establece la normativa, por lo que se tendrá en cuenta los gastos del guardamuebles, descontando los gastos de devolución y añadiendo el mes de febrero de 2025:**

Servicio de mudanza de recogida el 23 de mayo de 2024..... .....314,60€
Mensualidad junio 2024..... .60,50€.
Mensualidad julio 2024.....60,50€.
Mensualidad agosto 2024.....60,50€.
Mensualidad septiembre 2024.....60,50€.
Mensualidad octubre 2024.....60,50€.
Mensualidad noviembre 2024.....60,50€.
Mensualidad diciembre 2024.....60,50€.
Mensualidad enero 2025.....60,50€.
Mensualidad febrero 2025.....60,50€.
TOTAL..... 859,10€.
Dicho importe, 859,10 €, debe ser abonado por la mercantil al reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 31 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [redacted]

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

Fdo.: [redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR EMPRESARIAL

Fdo.: [redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]