

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15171.5/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de julio 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: Se adquiere el producto con fecha 30/09/2024 y se quiere devolver con fecha 09/11/2024 dentro de los 60 días del tiempo de devolución que establece la mercantil en sus condiciones, por ello, dentro del plazo establecido.

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 comparece a la audiencia por escrito y solicita: Devolución del producto y reembolso del importe de 60.09 €

La parte reclamada **NO** comparece a la audiencia

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º En compras presenciales, no existe obligación legal de aceptar devoluciones salvo defecto del producto.

2º [REDACTED] ofrece voluntariamente un plazo de 60 días para devoluciones.



Buscar

Busque la respuesta a su pregunta

¿Cuánto tiempo tengo para devolver mi pedido?

Dispones de hasta 60 días para devolver tus pedidos o compras realizadas en nuestras tiendas o en la web.

Para pedidos realizados en nuestro Marketplace el plazo de devolución de un producto es de 30 días desde la fecha de entrega del pedido. Puedes consultar las condiciones del vendedor de tu pedido en su página de información.

Puedes consultar la política de devoluciones [aquí](#).

Recuerda que tanto el producto como sus accesorios deben estar en perfectas condiciones en el momento de la devolución.

Todo sobre Devoluciones [puedes encontrarlo aquí](#)



ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

Comunidad de Madrid

3º  excluye productos de higiene personal de su política de devolución, pero en este caso, no se especifica claramente si una pistola de masaje entra en esta categoría.

4º Se reconoce el derecho del consumidor a solicitar la devolución del producto dentro del plazo voluntario ofrecido por el establecimiento (60 días), siempre que el producto no haya sido usado de forma que comprometa su higiene o funcionamiento.

5º No se acredita por la mercantil, que el producto haya perdido condiciones de higiene o que esté excluido explícitamente en la política de devoluciones como producto de higiene. Por lo que la pistola de masaje no puede considerarse inequívocamente un producto de higiene.



Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, no quedando acreditado por la mercantil, que el producto adquirido no reúna las condiciones para su devolución, no siendo uno de las excepciones para no permitir la misma.

Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a la devolución al reclamante del importe del producto que son 60,09 €,

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.



Comunidad de Madrid

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.