



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17492.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], 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 19/12/2024: "El pasado 27 de noviembre de 2024 inicié la solicitud para hacer un cambio del producto con referencia: "726763 Unreal Skin Sheer Glow Tint - Stick base de maquillaje hidratante" ya que había comprado el tono incorrecto y necesitaba otro para mi piel. En esa llamada inicial a las 18:36 el empleado identificado con el nombre de "Aitouchen" me dijo que "no admitían cambios, que tenía que devolver mi producto y volverlo a comprar". Le expliqué que lo que yo quería era un cambio, ya que por ser cliente de [REDACTED] había obtenido en esa compra un beneficio económico y no era mi deseo devolver el producto, sino cambiarlo. Insistió en que no podría cambiarlo y que además no podía devolverlo en la tienda física (cosa que me confirmaron posteriormente en la tienda del Centro Comercial el Carralero, en Majadahonda) a pesar de que contradice directamente a su política de cambios y devoluciones, ya que dentro de los primeros 60 días tengo derecho a cambiar o devolver mi producto. El cual cumplía todos los requisitos ya que no había sido ni siquiera abierto y conservaba el precinto original de la tienda que garantiza su conservación y que no ha sido usado. Esta persona se negó a dejarme hablar con su responsable alegando que "estaba solo y él no sabía hacer lo que yo le estaba pidiendo" para después colgarme. Tuve que acudir desde mi residencia en San Lorenzo del Escorial a la tienda del C.C. el Carralero, Majadahonda para buscar ayuda, ya que la atención telefónica fue nula como ya he descrito. Allí muy amablemente una empleada accedió a hablar con ellos y llamar a través de su teléfono interno para intentar solucionarme el asunto ya que no daban crédito a lo sucedido, alegando además que "no era la primera vez que sucedía y ellas se habían encargado otras veces de dar soporte a los clientes que el departamento web no atendía." Finalmente, gracias a la intervención del personal de la tienda hablé al día siguiente con empleada del departamento web "Ouimama" el día 28/11/2024 a las 18:09 disculpándose por el trato que me había dado su compañero "Aitouchen" y alegando que "seguramente no me había entendido" a pesar de haberle explicado a conciencia que estaba incumpliendo la política de cambios y devoluciones que asumí al comprar el producto. Por lo que me ofreció la posibilidad de obtener el producto al mismo precio dejándome en una nota de crédito el importe descontado al restar el precio original del producto, una nota de crédito de 12,90 (Coste del producto 49,99€; Coste por el que se adquirió el producto 30,09€) y que entregase el producto en la tienda enviándoles posteriormente la factura de devolución para que me hiciesen llegar el código con el crédito. Devolví el producto con esas condiciones que les remito por escrito, ya que solicité quedase constancia de este acuerdo. Sin embargo, cuando me enviaron el código para aplicar mi descuento y volver a comprar el producto, fui a comprar el mismo producto pero cuando apliqué el código facilitado resultó ser un código inservible (también puede verse el aviso que me saltó de que ese código se había utilizado demasiadas veces en el hilo de mails adjuntos). En ese momento les reclamé un código que sí sirviese, además de una resolución amistosa y una compensación por todas las molestias, ya que tuve que hacer más de 70km en coche, horas y estrés para solucionar esto que ha quedado sin resolver y conmigo sintiéndome totalmente frustrada".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicitud: “Lógicamente la compensación económica que me prometieron además de una gratificación por el kilometraje, molestias, estrés, daño moral ocasionado y mal trato recibido en concepto de daños y perjuicios que corresponda”.

La reclamante presenta:

- Factura emitida por la reclamada, de fecha 09.11.2024, donde, entre otros, se adquiere “Unreal Skin Sheer Glow Tint- Stic base de maquillaje hidratante”, por importe de 35,53 €, descuento del 30 % (10,66 €), más 5,22 € de IVA, total 30,09€.
- Factura rectificativa emitida por la reclamada, de fecha 29.11.2024, del producto “Unreal Skin Sheer Glow Tint- Stic base de maquillaje hidratante”, por importe de 30,09 €.
- Pantallazo de la web de la reclamada del producto objeto de arbitraje “Unreal Skin Sheer Glow Tint- Stic base de maquillaje hidratante”, importe 42,99 €.
- Condiciones Generales de Venta a través de la web de la mercantil reclamada, de las que se puede extraer que:
 - o En caso de que las “compras realizadas en nuestra web no te convencen”, se dispone de un plazo de 60 día para cambiarlas o devolverlas.
 - o No se podrá desistir de “los artículos desprecintados tras la entrega o que no se encuentren en perfecto estado y que no puedan ser devueltos por motivos de higiene o de protección de la salud.
 - o Se acepta la devolución por depósito directo en cualquiera de sus establecimientos de los productos adquiridos en el sitio web de la reclamada.
 - o El cliente podrá optar por la sustitución del producto en establecimientos de la reclamada, saldo para utilizar en la web de la reclamada o el reembolso de los productos devueltos.
 - o El producto se podrá devolver en establecimiento, en un punto de recogida de Seur o recogida en domicilio.
 - o La devolución en establecimiento es posible en todos los establecimientos de la reclamada cuando se respeten las condiciones establecidas en el artículo en las Condiciones Generales de Venta y se presente un justificante del importe del Pedido devuelto (por ejemplo, el correo electrónico de confirmación de Pedido, la factura, etc.). Cualquier devolución de pedidos realizados en el Sitio Web que quieran realizarse en un establecimiento, deberá venir precedido de la aprobación del Servicio de Atención al Cliente de la reclamada.
- Hilo de correos electrónicos:
 - o Correo electrónico de 28.11.2024 en el que se le informa a la reclamante que “En relación con tu consulta sobre el proceso de devolución, te confirmamos que puedes llevar tu pedido a una de las tiendas físicas de [REDACTED]. Una vez recibamos el pedido, procederemos a realizar el reembolso del importe total. En cuanto al descuento aplicado en tu compra, generaremos una nota de crédito por el mismo valor”.
 - o Correo electrónico de 03.12.2024 en el que se informa a la reclamante que “Te confirmo que hemos reembolsado el importe de tu producto devuelto en tienda [REDACTED] Centro Oeste de 30,09€. El mismo será disponible en tu cuenta klarna en 7 a 15 días laborables. Entonces te facilito aquí un código de descuento para aplicarlo en tu próxima compra: CS25-D4G5DFLXCN.”
 - o Correo electrónico de 04.12.2024 en el que la reclamante informa a la reclamada que el código promocional es incorrecto y no lo puede aplicar a su cesta.

La empresa reclamada presenta escrito de 12/02/2025 en el que manifiesta que: “[REDACTED] tramita una abundante cantidad de pedidos a través de su web www.[REDACTED] es lo cual puede provocar que en determinadas ocasiones se produzcan ciertos errores técnicos, como sucedió en el caso de [REDACTED]. Según el relato de la reclamante, [REDACTED] solicitaba cambiar el producto por otro color manteniendo el precio de la promoción que había obtenido online, queriendo realizar el trámite en una de nuestras tiendas físicas. Para gestionar su



Comunidad de Madrid

solicitud se le proporcionó un código para poder mantener ese descuento, el cual resultó ser inválido por un fallo técnico. Esta parte valora enormemente a sus clientes, por ello, hemos procedido a proporcionar a nuestra clienta un nuevo código plenamente válido y sin fecha de caducidad”.

La reclamante presenta escrito de 03/03/2025 en el que manifiesta que: “La empresa reclamada [REDACTED] alude que yo “solicitaba cambiar el producto por otro color manteniendo el precio de la promoción que había obtenido online, queriendo realizar el trámite en una de nuestras tiendas físicas”. Esto es falso, ya que facilité en todo momento cualquier método para hacer el cambio, que repito se me denegó rotundamente por su empleado “Aitouchen” ya que “no admitían cambios” incumpliendo la legalidad. El fallo técnico al que aluden fue solo la gota de un proceso tedioso que colmó el vaso para poner esta reclamación. Por lo tanto, el fallo técnico del código no es el objeto de esta reclamación, sino el incumplimiento de la política de cambios y devoluciones, la legalidad vigente, además del mal trato recibido y los inconvenientes ocasionados en mi persona, ya descritos anteriormente, al tener que buscar una solución con personas que tuviesen un mínimo conocimiento de la política de cambios y devoluciones de su propia empresa y de la ley”. Solicitud: “La compensación económica prometida y además de la compensación económica por el kilometraje, molestias, estrés, daño moral ocasionado y mal trato recibido en concepto de daños y perjuicios que corresponda.” Cuantificación económica: 200 €.

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 reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 14/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, habiendo procedido ya la empresa reclamada a facilitar a la reclamante un nuevo código válido y sin fecha de caducidad, para poder utilizar el descuento.

NO SE ENTRA A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.