



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15025.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 14 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Compra un vestido en la tienda on line [REDACTED] y al comprobar que no venía bien, decide devolverlo. Comprueba la política de cambios y devoluciones online y ve que son 14 días para solicitar devolución y hasta 20 días para que el producto llegue a sus instalaciones. Se persona en una tienda física en Barcelona para entregar el vestido y no se lo admiten al entender que estaba en el día 18 y por tanto había superado los 14 días.

Contacta con atención al cliente y ratifican lo anterior, aunque de forma excepcional le ofrecen un bono de regalo sin caducidad, ofrecimiento éste que no acepta.

Solicita que le permitan devolver el producto y que le reintegren 119,95 euros.

Incorpora diferente documentación e intercambio de correos. En alguno de ellos, la empresa hace referencia a la política de cambios y devoluciones de la web, informando de que hay 14 días naturales para la solicitud de la devolución, pero 20 días naturales para que llegue a sus instalaciones. Asimismo también prevé la recogida en tienda.

La reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 18 de mayo de 2024 en las que manifiestan, que ya en su momento informaron a la clienta que la política de devoluciones contemplada en la web para compras realizadas y devueltas a través de ella. Lo que se compre y devuelva en puntos de venta, tiene sus propias políticas, debidamente indicadas en la cartelería de los puntos de venta y si la clienta compra en tienda física, no puede devolver por la web.

No se niegan a la devolución del dinero del dinero, pero tiene que hacerlo por las vías establecidas.

En fecha 23 de mayo de 2024 se requiere a la empresa para que aporte información adicional relativa al pedido realizado por la consumidora, en concreto, *"copia del correo o escrito de la Reclamante D^a [REDACTED], relativa a la reclamación del pedido [REDACTED], al que daría respuesta la empresa en fecha 18 de octubre de 2023"*.

En contestación a la anterior solicitud, se informa por parte de la reclamada que *" el mail que nos piden para la reclamación, no está en nuestras manos ya que no lo envía The-Are, sino que lo envía directamente la agencia de devoluciones Ifreturns, cuando el cliente solicita cualquier cambio o devolución."*



Comunidad de Madrid

La reclamante en fecha 23 de mayo de 2023 reitera por escrito la información y contenido de sus anteriores alegaciones.

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.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 **ESTIMAR la pretensión de la solicitante**, debiendo la entidad reclamada **reintegrar a la solicitante el importe total de 119,95 euros**, correspondiente al precio del vestido [REDACTED] adquirido online y confirmado en fecha 4 de octubre de 2023. La usuaria, previamente enviará a la empresa esta prenda, a través de correo postal, asumiendo el coste que conlleve.

Manifiesta la usuaria que siguiendo la política de cambios y devoluciones de la página web del vendedor, solicitó la devolución del vestido por comprobar que no le iba bien y siguiendo las pautas del proceso de devolución de la **compra online**, establecida por la empresa en su web.

Queda documentado mediante correo electrónico de fecha 18 de octubre de 2023, que la empresa registra la devolución del pedido con número [REDACTED] y en ella se le indica lo siguiente “Prepara tu paquete y acércate a la tienda que más te convengadebes indicar que es una devolución If returns y facilitar el código [REDACTED]”

Se requiere información adicional para que la empresa aportase copia del mail de la solicitante, que da origen a su respuesta del día 18 de octubre, porque la interesada afirma que comunicó su voluntad de “devolver en tienda su compra online”. La empresa informa que no pueden enviarlo, al ser la agencia de devoluciones la que contacta con la consumidora cuando el cliente solicita cambio o devolución.

En base a la documentación aportada se considera que la empresa ofrece información confusa, relativa a la política de reembolso y en concreto en el apartado referido a ¿cuánto tiempo tengo para hacer un cambio o devolución?, se indica que “son 14 días naturales para solicitar el cambio o devolución desde el día que se recibe, y un total de 20 días naturales desde el día que se recibe, para que llegue a sus instalaciones”. No hace ninguna otra aclaración respecto a diferentes tipos de devolución, qué se entiende por instalaciones, diferencia con tienda física etc.

Queda probado que en fecha 18 de octubre se registró la devolución de la compra online, indicando la empresa que podía hacerlo en la tienda que más le conviniese y **por tanto se realiza dentro de los 14 días naturales** desde la recepción del pedido.



Comunidad de Madrid

Asimismo queda acreditado que en fecha 21 de octubre de 2024- **dentro de los 20 días naturales**- la reclamante se persona en una tienda física de Barcelona , y no se acepta la devolución, tal y como se recoge en la hoja de reclamaciones presentada allí.

Por todo ello, se debe aceptar al ejercicio del derecho de desistimiento de la consumidora con las consecuencias inherentes al mismo, que son : la entrega del vestido por la reclamante y devolución del precio por la reclamada.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de firma en el lateral.