



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15451.4/2023

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:

En fecha 28/09/2023 realiza un compra on line a través de [REDACTED] solicitando un ticket regalo, ya que era para su madre.No se envía0 el día de la compra por correo electrónico, sino el día 3 de octubre de 2023. En esa fecha no se encontraba en España (estaba en Emiratos Árbes) y no tenía acceso a la Red, de forma que no pudo reenviar a su madre el citado ticket regalo.

Al regresar a España, el día 17/10/2023, va a una tienda outlet [REDACTED], y le dicen que ya han transcurrido los 14 días y que no pueden hacer la devolución.Realiza nuevas reclamaciones on line al vendedor y asimismo en la tienda de Sanchinarro el día 28/10/2023, pero en ninguna de las ocasiones, asumen la responsabilidad del error al no incluir el ticket regalo impreso en el paquete.

Solicita posibilidad de cambiar las tallas de la compra realizada o la devolución- si no hubiera- por importe de 119 euros, bien a través de tarjeta regalo, bien con vale de tienda, por todas las razones expuestas anteriormente.

La empresa manifiesta en diferentes correos electrónicos que han comprobado su sistema y que les consta enviado el ticket regalo a la dirección de correo electrónico señalado por la compradora, el día 3 de octubre de 2023 entendiendo que no procede la devolución solicitada al haber transcurrido los 14 días naturales, que establece la norma.

La empresa en fecha 21 de mayo de 2024 remite alegaciones reiterando que no pueden cursar devoluciones fuera de plazo de desistimiento, y ofreciendo disculpas por los inconvenientes ocasionados.

La reclamante, ante el anterior escrito, vuelve a solicitar que la empresa reconozca su error y que le permitan devolver las prendas o cambiarlas por tallas adecuadas para la persona destinataria del regalo y que recibió el envío sin ticket impreso.

Desde esta Junta Arbitral, ante las manifestaciones efectuadas, se realiza un requerimiento de información adicional a al empresa reclamada, para que informe si *existe posibilidad de que se adjunte al producto/pedido entregado al destinatario del regalo, el ticket regalo y desde qué fecha está operativo el sistema que la empresa utiliza.*



Comunidad de Madrid

Se remite información relativa al ticket regalo para compra online, exponiendo que la operativa que recoge la web, lleva funcionando muchos años.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante ya que examinadas las condiciones de la compra online efectuada por la usuaria en fecha 28 de septiembre de 2023, en el apartado “condiciones de devolución” y *¿cómo pedir un tique regalo?* queda definido el procedimiento a seguir, y en concreto, informa de la posibilidad de recibirlo por email. Se comprueba que la dirección de correo electrónica facilitada es la de la reclamante.

La interesada lo recibe el día 3 de octubre de 2023, comenzando en ese momento de un plazo de 14 días naturales para realizar cambios o devoluciones.

A pesar de que la solicitante acredita la realización de un viaje, y que éste es el motivo fundamental para no poder remitir el correo a la destinataria del regalo, se comprueba que el regreso del vuelo es el día 13 de octubre de 2023, por tanto dentro del plazo de desistimiento, que vencía el día 18 de octubre de 2023. Expone por otro lado, que el día 17/10/2023 fue a una tienda outlet a cambiarlo y se negaron. También que realizó llamadas telefónicas para mostrar su disconformidad, pero ninguno de estos extremos se ha probado.

Señala que en ocasiones anteriores se ha enviado el tique al destinatario del regalo, y la empresa mantiene que el sistema actual, lleva operativo muchos años, no precisando ninguno de los dos fechas concretas.

Del conjunto de la información y documentación aportada, se considera que la empresa ha informado por escrito de forma clara y comprensible del derecho y la forma de ejercer el derecho a desistir de la compra online, así como de las posibles medios para llevarla a cabo, por lo que las circunstancias personales de la compradora, no pueden alterar las mismas. La posibilidad de remitir directamente un ticket regalo al destinatario del mismo, es una facultad comercial adicional del vendedor que no queda sujeto a la libre disposición de los interesados.



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.

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 la firma en el lateral.