



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16995.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2024 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: El reclamante manifiesta que al hacer una devolución, le indican que no le devuelven el dinero y que le dan un vale sin caducidad y que solo puede hacerlo efectivo en un periodo determinado por la empresa (no puede ser utilizado en temporada de rebajas). En la tienda el día de la compra y la devolución, solamente figuran tres carteles: 1 que pone cambios y no dice nada de que no devuelven el dinero y que dan un vale. 2 Existen hojas de reclamaciones. 3 Cobran 0,15 € por bolsa. En el tiquet, si aparece esta información, pero no dice nada que no se puede utilizar en periodos de rebajas. Y yo no tengo acceso al tiquet y a esa información hasta que ya se ha efectuado la transacción y yo he pagado el importe de la compra. Es en ese momento cuando me facilitan el tiket. Pido hoja de reclamación, y la rellenamos ambas partes.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Devolución del importe de la compra: 90,99 €.

En su escrito de 11 de julio de 2024 refiere: "A día de hoy, la situación del litigio sigue siendo la misma que al inicio: sin solución por parte del reclamado. Por lo tanto, el objeto de mi pretensión, es el mismo que al inicio del litigio, la devolución del importe de la compra por mi total indefensión de 90,99 € más los intereses que correspondan, al ser la compra el 29/11/2023, hace casi ocho meses, y cualquier otra compensación que me pudiera corresponder".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Pasamos a responder los puntos que ha indicado sobre la cartelería expuesta en tienda y su reclamación al respecto: 1- Aviso de cambios. En este cartel se informa a los clientes que se amplía el plazo de cambios y devoluciones del 13/11/2023 al 13 /01/2024. Se informa de esto, ya que los plazos habituales son de 30 días naturales. 2- Delante de la caja, donde los clientes pagan, tiene el cartel de garantía comercial, donde se indica claramente que no se devuelve el importe, que se da un vale por el coste del artículo comprado (adjuntamos foto) 3- La información no aparece solo en el ticket como usted menciona, está también en la cartelería de tienda y el personal suele informar verbalmente, aunque no es obligatorio que lo hagan. No está en nuestra naturaleza ocultar información o que se sienta indefenso ante esta situación, de ahí toda la información anterior. 4- Con respecto a que, en el vale, está impresa la frase donde se indica que no lo puede usar en rebajas, ha sido una incidencia de informática, ya que esa frase no sale impresa en nuestros vales, pero se estaban realizando pruebas para otra promoción y

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

salieron algunos vales así. En esta ocasión, nos informan desde la tienda que se avisaba que esto no era así, y que se podría usar en cualquier momento. Por tanto, en esta ocasión, le pedimos disculpas y lamentamos la incidencia en este sentido. Puede acudir a nuestra tienda a modificar el vale. Para que le salga impreso correctamente y hacer uso del cuándo lo estime oportuno.

5º Por último, nos mantenemos en nuestra postura de no devolver el importe, ya que estamos regidos por nuestra garantía comercial expresada claramente tanto en el ticket de compra como en la cartelería de tienda”.

En su escrito de 16 de julio de 2024 refiere:” En respuesta a la notificación del arbitraje recibida, solo queremos adjuntar el cartel informativo que está a pie de caja donde se indica claramente que no se devuelve el importe, sino que es un vale. En la notificación lo veo por escrito, pero no puedo verlo en los archivos adjuntos que enviamos, por eso lo adjunto. Hecha esta aclaración, nos mantenemos en nuestra postura de no devolver el importe, ya que se trata de una tienda outlet, en un centro comercial outlet, donde tenemos estas condiciones especiales para este establecimiento, que también están claramente especificadas tanto en tienda como en el ticket de compra”.

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

1º Queda acreditado que el reclamante está informado de que no se hacen devoluciones en dinero sino de un vale sin caducidad y para comprar en cualquier momento, incluso en rebajas. Dicha información viene recogida en el tiket.

2º Según la normativa, cada establecimiento establece su propia política de devoluciones o cambios, que deben tener expuesta en un lugar visible y también pueden poner esta información en el tiket de compra.

3º Legalmente, los comercios sólo están obligados a aceptar las devoluciones en estos dos casos concretos:

- a) Si el producto tiene algún tipo de defecto.
- b) Si es una compra a distancia, en cuyo caso como consumidores tenemos un plazo de 14 días para desistir de la compra.

4º En el caso de establecimientos que aceptan las devoluciones, no están obligados a devolver el dinero y pueden aceptar la devolución y entregarte a cambio un cheque o vale de compra por el mismo valor del producto devuelto.

5º Con respecto a que, en el vale, está impresa la frase donde se indica que no lo puede usar en rebajas, la mercantil refiere ser una incidencia y se puede acudir a modificar el vale y hacer uso del cuándo lo estime oportuno.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, y según información facilitada al reclamante, no se devuelve el dinero sino un vale, máxime cuando no es obligación de la empresa, salvo defecto del producto o venta a distancia, la devolución del producto, y en el caso de que se contemple como política comercial dicha devolución, esta puede ser a través de un vale, no siendo obligatorio el importe del dinero.

Así mismo, el reclamante puede hacer uso del vale cuando estime oportuno, según corrección de la empresa sobre el error del tiket.

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



Comunidad de Madrid

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, 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.