



LAUDO ARBITRAL

Exp. JAC 362/2023

PARTES:

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que día 02/01/2023 contactó con el servicio para consultar por qué no funcionaba la campana extractora. Después de varias preguntas le indicaron qué pieza podría ser la que fallase. En base a su consejo se la encargó.

Día 11/01/2023 llegó la pieza a la tienda y la fue a buscar el 12/01/2023, tal y como indica la factura.

El mismo día 12 cambió la pieza y la campana extractora no funcionó.

Día 13/01/2023 comunicó que quería devolver la pieza, ya que no era esa la que fallaba y le dijeron que lo preguntarían a la fábrica.

Día 16/01/2023 acordaron que la empresa iría a mirar la campana, encontrar el fallo y arreglarla, y le dijeron que no le iban a devolver el dinero.

Día 19/01/2023 la empresa repara la campana (un cable que fallaba).

Día 19/01/2023 comunica que tiene 14 días de desistimiento y aún así le dicen que no pueden aceptarlo.

PRETENSIONES:

Devolver la pieza y recuperar el importe, ya que no se produce ninguno de los casos que impide el desistimiento.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA:

Por su parte, la empresa, en escrito de 12 de abril de 2023, alega en síntesis, que en fecha 02/01/2023 el reclamante contactó por teléfono con la misma con el fin de averiguar por qué no funcionaba la campana extractora de su cocina. En base a sus declaraciones se le indicó que la causa podría ser la placa principal, pero que sin verla físicamente también podría tratarse de otros elementos. El reclamante optó por encargar la placa.

En fecha 11/01/2023 se le comunicó la llegada del material, a lo que el reclamante preguntó si podía ir a recogerla o la instalaba este SAT. Se le informó que se le podía instalar por un precio de 53 € más IVA, aparte del precio de la placa, que era de 120 € más IVA. El reclamante manifestó su voluntad de instalarla él mismo.



En fecha 12/01/2023 el reclamante pasó por la tienda a recoger el material, abonando la factura, por un importe de 145,20 €.

En la misma fecha recibió un mensaje del reclamante indicando que había cambiado la placa, que seguía sin funcionar, y preguntando cómo debía proceder. Tras hablar por teléfono con el reclamante éste comunicó que había conseguido parar la campana extractora manipulando un cable que parecía que estaba grasiento, lo que pudiera ser un mal contacto eléctrico.

En fecha 13/01/2023 el reclamante comunicó que quería devolver la placa y que no era esa la pieza que fallaba, respondiéndole que debía previamente solicitarlo a la fábrica.

En fecha 16/01/2023 recibió un mensaje del reclamante comunicando que se había vuelto a romper la campana y solicitando su revisión.

En fecha 19/01/2023 realizó la visita y revisó el funcionamiento de la campana extractora, cambiando el cable citado anteriormente y arreglando la avería. Se le explicó al reclamante que, según la fábrica, no procedía el abono de la placa, ya que al estar instalada por él mismo, dicha pieza ya no dispone de garantía y no puede ser usada ni revendida.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, y oídas las partes, procede formular las siguientes consideraciones:

En términos generales, en los supuestos de compra de un bien en un establecimiento, no resultan extensivas las particularidades inherentes a la compra a distancia, por lo que tampoco resultaría posible ejercer el derecho de desistimiento.

En otros términos, la empresa no tiene la obligación legal de canjear o aceptar devoluciones en caso de que el cliente cambie de opinión, el artículo adquirido no sea finalmente de su agrado, o no cumpla con las expectativas generadas, salvo que el mismo presente defecto o tara.

Por consiguiente, en caso de compras no realizadas a distancia, si el cliente pretende efectuar la devolución de un artículo, deberá ceñirse a la política comercial de la empresa.

En este supuesto concreto, no existe constancia de que la empresa admita la devolución de productos, constatando que la factura que figura en el expediente no habilita ningún plazo ni condición para la devolución o el canje del producto.

Asimismo, a resultas de la audiencia, tampoco puede apreciarse que la empresa hubiera transmitido al reclamante una información equívoca al respecto.

Por consiguiente, dado que la empresa no deviene obligada a admitir la devolución del producto y a reintegrar el importe abonado por el reclamante, y que tampoco



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

contempla esta posibilidad en su política comercial, debe DESESTIMARSE la pretensión.

Notifíquese a las partes el 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 las Illes Balears, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los dos meses siguientes a 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, asimismo, solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección de errores, la aclaración, el complemento o la rectificación de la extralimitación parcial a las que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Palma, 31 de mayo de 2023

El árbitro

Andreu Serra Amorós