



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 533/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXX con NIE XXXXXXXXX.

Reclamada: AJUDES TÈCNIQUES CIUTADELLA.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Tras encargar una prótesis de pecho, habiendo tomado las medidas en la tienda, la medida no se corresponde con el pecho de la reclamante. La empresa no acepta la devolución.

PRETENSIONES:

1. *"Solicito que la empresa Ajudes Tècniques se haga cargo de las incidencias reclamadas, procediendo a la devolución de lo pagado en el encargo del artículo adquirido."*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. La reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.

La empresa reclamada manifiesta que a pesar de que se le tomaran las medidas, las prótesis son de tallas estándar, disponiendo de cuatro medidas. La que se proporcionó a la reclamante fue la talla más pequeña. Para conseguir un resultado exacto, sería necesaria una reconstrucción quirúrgica.

Tras lo cual, el árbitro se pronunció emitiendo el siguiente:



LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y examinadas las alegaciones formuladas por las partes, este árbitro DESESTIMA las pretensiones de la parte reclamante con base en las siguientes consideraciones:

El presente caso gira en torno al derecho de desistimiento de la persona consumidora entendido como la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

El artículo 68 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece lo siguiente:

“2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título.”

Ante la falta de previsiones específicas, y en la línea de lo dispuesto en el párrafo anterior, el derecho de desistimiento se rige por lo que establece el Real Decreto Legislativo 1/2007. Este texto legal, reconoce explícitamente este derecho de desistimiento para los contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil. Asimismo, en el artículo 103.e), relativo a las excepciones a este derecho, se dispone que no será aplicable a los contratos que se refieran a el suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

Así pues, en relación con la presente controversia, al haberse realizado la compra en el mismo establecimiento, no existe la obligación legal del empresario de aceptar el desistimiento por parte de la reclamante, más aún cuando el producto, por su naturaleza, encaja dentro de una de las excepciones al derecho de desistimiento para los casos en que sí aplica. En este sentido se pronuncia la empresa, la cual afirma que, por política de empresa del productor, no pueden aceptar devoluciones de las prótesis por razones de higiene y sanitarias.

Por consiguiente, este árbitro debe desestimar las pretensiones de la reclamante.



Notifíquese a las partes este 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 Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, 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 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

EL ÁRBITRO

Mateu Martí Albertí