



LAUDO ARBITRAL

Expediente núm. JAC 683/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia telefónicamente.

Reclamada: Conforama España, SA, con NIF A79103XXX, que comparece por escrito.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Mediante escrito de solicitud de arbitraje con fecha de registro de 2 de septiembre de 2024, la reclamante manifiesta, en síntesis, que día 22 de agosto de 2024 adquirió una butaca en el establecimiento. La probó unos momentos, sobretodo el reposapiés. Se la entregaron el 26 de agosto de 2024 en su vivienda. Al sentarse sin reposapiés, comprobó que el asiento era muy largo y que no llegaba al suelo, por lo que quiso devolverla y no llevarse otra. Tras varios intentos, no ha sido posible.

Manifiesta que los transportistas no le entregaron ningún documento y que en el acuse de recepción de la mercancía que le facilitaron en el establecimiento su firma está falsificada.

En la tienda se exhibe un cartel que anuncia la devolución del dinero si el cliente no queda satisfecho.

PRETENSIONES

Devolución del importe de 362,90€ abonado.

ALEGACIONES

1. En escrito de 22 de octubre de 2024, la empresa manifiesta, en resumen, que de acuerdo con el 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, y en concreto en su artículo 116, el producto adquirido cumplía con todos los requisitos de conformidad.

La reclamante comunicó su intención de devolver el producto por las medidas, que pudo comprobar en el momento de la adquisición, por lo que solicita la empresa el archivo del expediente.



2. Mediante escrito de 12 de noviembre de 2024, la empresa manifiesta que día 22 de agosto de 2024 la clienta compró un sillón motor Viena, que se entregó día 26 de agosto de 2024 en su domicilio.

Día 28 de agosto de 2024 la clienta reclamó que deseaba su devolución, porque no le llagaban los pies al suelo.

En tienda un responsable le explicó que era imposible su devolución, al no tener su embalaje original, ya que la entrega *premium* contratada incluía el montaje y la retirada de los cartones del embalaje. Puesto que el sillón estaba en perfecto estado, el transportista retiró y tiró el embalaje. Por este motivo no se admite la devolución del sillón, ya que no se podría volver a vender en tienda sin su embalaje original.

El día de la compra ese modelo estaba en exposición, la clienta lo probó, le gustó y fue decisión suya la adquisición.

El punto 2.3 de la factura especifica lo siguiente:

****2.3** Ninguna mercancía podrá ser devuelta sin previo aviso a CONFORAMA. Las devoluciones se realizarán en un plazo máximo de CATORCE DÍAS NATURALES desde la fecha de entrega al cliente; el producto deberá ser devuelto en perfecto estado y con su embalaje original; el cliente deberá aportar en todos los casos el ticket de compra o factura original. Así mismo las devoluciones se realizarán por el mismo medio de pago por el que fueron realizadas - efectivo o tarjeta-, y en todos los casos al titular de la factura o de la misma tarjeta con la que fueron pagadas. En ningún caso, por razones de higiene, se admitirá la devolución de almohadas, textil-cama, pequeño electrodoméstico de cuidado personal.

3. Mediante escrito con registro de entrada de día 2 de diciembre de 2024, la reclamante manifiesta, en resumen, que el motivo de la incomodidad de la butaca se encuentra en que el respaldo se divide en una parte demasiado blanda en la zona lumbar y otra parte más dura en la zona superior que sobresale de manera abultada, por lo que no es ergonómica y nota estas diferencias en su espalda.

Solicita nuevamente el reintegro del importe abonado y aporta fotografía de la propaganda ofrecida por la empresa al lado de la caja.

LAUDO

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones de la empresa reclamada y oída la parte reclamante, procede formular las siguientes consideraciones:

La reclamante aporta el documento "Confirmación de pedido" emitido por un importe de 362,90€, en relación con los conceptos siguientes: "Sill motor Viena BL"



(298,90€), “Entrega Premium” (35,00€) y “GC+ Sofas 3x3 Hasta 299,99€” (29,00€).

En el dorso de dicho documento figuran una serie de condiciones, constando lo siguiente en el punto 1.4:

1.4 El contrato de compraventa no podrá modificarse si no es por acuerdo escrito de ambas partes. Los encargos especiales que incluyan colores, tejidos, medidas, etc, no podrán ser objeto de alteración por parte de cliente. Los productos “a medida” (p.e cocinas), se entenderán celebrados cuando el comprador satisfaga el 100% del precio de compra; si el comprador posteriormente optase por cancelar este pedido, en caso de que el producto haya sido fabricado y/o entregado, CONFORAMA se reserva el derecho a reembolsarle el importe entregado.

Asimismo aporta la reclamante el documento “Anticipo”, acompañado del resguardo de pago del importe de 362,90€.

Los documentos citados constan emitidos día 22 de agosto de 2024.

En relación con el proceso de compra, ni en el documento “Confirmación de pedido” ni en sus escritos de alegaciones la empresa aclara bajo qué condiciones se reserva el derecho a reembolsar el importe entregado al que se refiere el punto 1.4 transcrito; si dicha condición se refiere únicamente a los productos “a medida”; o si la misma se extendería a otro tipo de artículos.

Tampoco concreta ni acredita Conforama España, SA en qué consiste exactamente la entrega “premium”, modalidad que, según afirma la empresa, conllevaría la retirada y la eliminación del embalaje por parte del transportista.

En cambio, la compañía cita y reproduce el punto 2.3 de las condiciones de una factura que no figura en el expediente, que no aporta como prueba, y que tampoco acredita haber entregado a la reclamante.

Dentro de todo este marco, es preciso señalar que en el establecimiento se expone de manera visible un cartel con el texto “Si no quedas satisfecho, te reembolsamos el dinero”, sin que resulte apreciable ningún matiz o condición al respecto.

De acuerdo con lo anterior, debe concluirse que la información ofrecida por la empresa respecto de su política comercial de devolución de productos resulta imprecisa y contradictoria, considerando que, de acuerdo con la documentación que consta en el expediente, la compañía deja abierta la posibilidad de reintegrar el importe abonado por el cliente en el supuesto que el artículo ya haya sido entregado, sin especificar en este caso si existen condiciones al respecto. Asimismo, procede añadir que no resulta compatible anunciar en el establecimiento que se procederá al reembolso del dinero si el cliente no queda satisfecho, con condicionar este reintegro a que el artículo no haya sido desembalado, toda vez que si el cliente no tiene la opción de probarlo tampoco tiene la posibilidad de contrastar si resulta satisfactorio.



Por consiguiente, se ESTIMA la pretensión.

A fin de dar cumplimiento al contenido del presente laudo, Conforama España, SA, dispone de un plazo de diez (10) días hábiles a contar a partir del siguiente al de su notificación, para gestionar y acordar con la Sra. XXXXX una fecha y una hora para proceder a la recogida del sillón.

La reclamante deberá conservar y entregar el artículo en estado óptimo y facilitar a la empresa su retirada.

En el mismo momento de la recogida del artículo, la compañía deberá reintegrar a la Sra. XXXXX el importe de 362,90€ que fue abonado por la reclamante.

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, en la fecha de la firma electrónica

El árbitro

Andreu Serra Amorós