



EXPEDIENTE 2025/JAC_02/000018

ASUNTO

Reclamante [REDACTED]

Contra

Reclamado BAZAR JIAJIA, S.L. UNIPERSONAL, [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]

ÓRGANO ARBITRAL

Presidente, [REDACTED]

Con funciones de Secretario, [REDACTED]

TRAMITACIÓN

Con fecha 29 de Enero de 2025, [REDACTED]
[REDACTED], presentó solicitud de arbitraje frente a BAZAR JIAJIA, S.L., [REDACTED]
[REDACTED]. La Presidenta de la Junta Arbitral de Consumo, por Resolución de 12 de febrero de 2025, admitió la solicitud de arbitraje y la trasladó a la parte reclamada, ofreciéndole la posibilidad de aceptación del arbitraje para el caso que nos ocupa. La reclamada, a fecha 3 de marzo de 2025, manifestó su aceptación a someterse al arbitraje de consumo, incluyendo en su escrito las alegaciones y pruebas que consideró pertinentes.

Notificada a las partes la celebración de Audiencia Presencial para el día 6 de mayo de 2025, esta tiene lugar a las 12 horas en la sede de la Diputación Provincial de Huelva. En

dicho acto las partes interesadas manifiestan lo que estiman más conforme para la defensa de sus derechos. Se les propone la posibilidad de llegar a un acuerdo en cuanto a la búsqueda de solución consensuada a su conflicto, cosa que así sucede, manifestando la reclamada la aceptación de la propuesta de la reclamante de satisfacer las cantidades satisfechas en la adquisición del producto.

Al amparo de lo previsto Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo («BOE» núm. 178, de 24 de julio de 2024), en su Capítulo IV, relativo al procedimiento arbitral y las actuaciones administrativas previas, ajustándose a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes, gratuidad y confidencialidad (art. 31.2 y 3); así como, en atención de lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje («BOE» núm. 309, de 26 de diciembre de 2003), por remisión del art. 44 del citado RD, en cuanto a la forma y el contenido del laudo, que en todo caso deberá estar motivado, este Órgano Arbitral ha estimado:

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO.- El día 24 de agosto de 2024 la [REDACTED] adquirió una cafetera de goteo en el establecimiento de la reclamada. Según manifiesta en sus alegaciones el producto venía defectuoso pues la parte donde se ubica el filtro, encima de la jarra, se descolgó y se volcó cayendo el resto de agua en la mano de su hija, que en ese momento estaba retirando la jarra. Como consecuencia de ello solicita al Bazar que se le devuelva el precio que pagó por la mencionada cafetera.

Por su parte, la empresa reclamada, contestando a la solicitud formulada en su momento, entiende que la misma no puede ser atendida en base al hecho de que las devoluciones de los productos que se adquieren en el bazar nunca se realizan en efectivo, sino a través de canje por otro artículo o por vales descuento, actuación de la que se informa a los clientes a través de cartel expuesto en su establecimiento y en el propio tique de compra.

SEGUNDO.- En el **Acto de la Audiencia Presencial**, la reclamante vino a insistir en sus peticiones, reiterando, en sustancia, lo ya manifestado en su momento.

En dicho acto, la reclamada expuso que la política comercial de la empresa venía a ser la ya expuesta en su momento en el escrito de contestación, si bien, ahora, ha considerado aceptable **acceder**, a instancias de este órgano arbitral – en conformidad con el art. 39.3 del Reglamento SAC -, a un **acuerdo** consensuado. En tal sentido manifiesta que **receptionará el producto y procederá a la devolución de las cantidades satisfechas** por la [REDACTED].

TERCERO.- En este punto, advertido que el importe solicitado en el escrito inicial de reclamación es de 39,99 Euros, mientras que el tique de compra que aporta la cantidad asciende a **30,99 Euros**, se entiende que se trata de un mero error numérico, y no aportándose prueba distinta que corrobore lo contrario, se estima como **precio de adquisición** los 30,99 que aparecen en el documento justificativo del pago, que se aporta.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- La decisión que este órgano arbitral adopte deberá estar motivada en todo caso, con apoyo en las normas jurídicas aplicables y en las estipulaciones del contrato - a tenor de lo preceptuado en la Ley de Arbitraje y en el Reglamento regulador del Sistema Arbitral de Consumo, arts. 44 y 31.6. -.

SEGUNDO.- Tratándose en nuestro caso de un producto adquirido en un establecimiento comercial a través de un contrato de compraventa por persona que no lo perfecciona para fines mercantiles, su calificación como consumidora o usuaria haría aplicable la normativa protectora en defensa de los consumidores y usuarios, a la vez que los preceptos generales que regulan la contratación entre particulares.

TERCERO.- Aun cuando las partes implicadas en este asunto hayan llegado a un acuerdo, corresponde a este órgano arbitral **motivar su decisión, para lo cual bastará con analizar la solución propuesta por los interesados a fin de calibrar si la misma resulta conforme con la ley, la moral o el orden público** (art. 1255 Código civil), como límites a su capacidad de decisión.

El acuerdo de solución de conflicto al que llegan las partes consiste en la devolución de un bien previamente adquirido y restitución recíproca del precio pagado por él. Tal desenvolvimiento de la relación jurídica podría ser planteado bien como un supuesto de resolución contractual, derivado de un previo incumplimiento, o bien como un caso de retroventa o venta posterior mediante la celebración de un nuevo contrato donde las figuras de comprador y vendedor se invierten.

En el primero de los supuestos citados, la devolución de la cafetera podría ser entendida como respuesta a una falta de conformidad contractual sustancial, ya que la misma no respondía a las características y funcionalidad que cabía esperar, pues presentaba defectos o deficiencias que la hacían inoperativa, provocando incluso daños a los que la manipulan. Tal solución sería acorde con las disposiciones de la LGDCU (modificadas por R.D.-Ley 7/2021, de 27 de abril) contenidas en los artículos 114 y siguientes – reguladoras de las Garantías y Servicios postventa -. Sin embargo, en nuestro caso en particular, aun no habiendo quedado demostrado que el producto adquirido adolezca de algún defecto o falta de conformidad con lo inicialmente contratado, no se ha considerado necesario, por este Órgano Arbitral, requerir la práctica de prueba alguna al respecto, al haber llegado los sujetos interesados a un acuerdo para resolver sus discrepancias. Así, pues, la restitución de la cantidad pagada como precio de la cafetera, con devolución de ésta, se encuentra entre las posibles soluciones que prevé la normativa protectora de los derechos de los consumidores, y en consecuencia ha de entenderse como un acuerdo válido y eficaz, que vincula jurídicamente a las partes que lo perfeccionan.

En el segundo de los supuestos hipotéticamente planteados con anterioridad, los sujetos involucrados en el contrato inicial habrían llegado a un nuevo acuerdo mediante el cual el establecimiento comercial adquiriría la misma cafetera que había transferido a su cliente, mediante el pago de la misma cantidad de dinero abonada por éste. Así, perfeccionado y

ejecutado el contrato inicial, se vuelve a retransmitir ahora el bien por una nueva compraventa, inversa, con la misma contraprestación o precio. A dicho **acuerdo, al que llegan las partes libre y voluntariamente, no hay nada que objetarle en cuanto a su validez y eficacia jurídica, por lo que los sujetos quedarían vinculados a su ejecución.**

RESOLUCIÓN.-

Este Órgano Arbitral, en función de las facultades que legalmente tiene atribuidas y atendiendo a la valoración de los hechos y fundamentos jurídicos que preceden, **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes**, a tenor de lo dispuesto en el art. 38 RDSAC, teniendo, el mismo, carácter ejecutivo y resultando de obligado cumplimiento para las partes:

- La [REDACTED] deberá proceder a entregar la cafetera objeto de esta controversia en el Bazar Jiajia, donde la había adquirido, debiendo este comercio hacer efectivo el pago de la cantidad de 30,99 Euros, precio que se había abonado por ella.

Dado en Huelva a fecha 29 de mayo de 2025.



A handwritten signature in blue ink on a black background. The signature is stylized, starting with a large 'A' and ending with a small registered trademark symbol (®).