

EXPEDIENTE: 83/2024
FECHA: LA DE LA FIRMA ELECTRÓNICA

LAUDO ARBITRAL

COLEGIO ARBITRAL, constituido por:

- **PRESIDENTA:** [REDACTED]
- **ÁRBITROS:**
 - [REDACTED], en representación de las organizaciones empresariales.
 - [REDACTED], en representación de las asociaciones de consumidores.
- **SECRETARIA:** [REDACTED]

En la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación de Huelva, se constituye en fecha 25 de febrero de 2025 el Colegio Arbitral por los miembros que arriba se relacionan, al objeto de celebrar la Audiencia oral del Expediente reseñado, siendo las partes:

RECLAMANTE:

[REDACTED]

COMPARECE en nombre propio al acto de la Audiencia.

RECLAMADA:

GRUPO MEDISALUD T.V., S.L.U.
C.I.F. n.º: B97240766

NO COMPARECE al acto de la Audiencia, constando en el Expediente su citación en debida forma.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

[REDACTED] reclama la devolución del pago que ha efectuado a la empresa MEDISALUD TV por la compra de un lote de productos sanitarios ya que manifiesta que desistió de la compra dentro del plazo establecido.

ALEGACIONES DE LAS PARTES

Las formuladas en la Audiencia oral celebrada el día 25 de febrero de 2025 y las que constan en el correspondiente expediente, que resumidamente consisten en:

Código Seguro de Verificación		Fecha	24/03/2025 13:42:51	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante				
Url de verificación		Página	1/5	

➤ La [REDACTED] explica que adquirió en febrero de 2023 un lote de productos sanitarios porque estaban indicados para las dolencias que sufre su padre, ya de edad avanzada. Sin embargo, cuando le llegaron los artículos y su padre los probó, no le venían bien por lo que llamó al teléfono de atención al cliente de MEDISALUD para decirles que no quería los productos y que desistía del contrato. La persona que la atendió le dijo que ella no llevaba ese tema y que la llamaría otro compañero. Sin embargo, pasaron algunos días y nadie la llamaba, por lo que decidió enviar una carta certificada a la empresa con el desistimiento, puesto que no habían transcurrido los 14 días.

En el contrato de compraventa aportado y que consta en el Expediente figura que la forma de pago consistía en una primera entrega de 50 € y el resto financiado a razón de 36,04 € durante 72 meses. Consta también en el Expediente un certificado de la financiera (PEPPER FINANCE) relativo a que el préstamo con dicha entidad se encuentra a fecha de noviembre de 2024 totalmente saldado.

Comenta [REDACTED] que la empresa reclamada se ha negado a hacerle la devolución del importe abonado, ofreciéndole simplemente la posibilidad de adquirir otros productos de su catálogo. Señala también que el lote de los artículos sanitarios adquiridos sigue en su domicilio, en el embalaje original y que ella lo que desea es que la empresa los recoja y le devuelvan el importe que ha pagado.

➤ Por parte de la empresa reclamada, consta en el Expediente un escrito fechado en abril de 2023 y dirigido a la OMIC del Ayuntamiento de Moguer en el que manifiesta su representante que *“Los productos se entregaron en fecha 23 de febrero de 2023”* y que *“...tal y como indica la consumidora en su reclamación, no fue hasta el día 9 de marzo de 2023 cuando se recibió el desistimiento”*.

Posteriormente, en el escrito de alegaciones de fecha 9 de enero de 2025 que firma el mismo representante de MEDISALUD se recoge que *“.. el desistimiento fue ejercitado por la consumidora de forma extemporánea”* y que dicha empresa *“no tiene constancia”* de haber recibido el escrito de desistimiento dentro del plazo fijado legalmente.

MEDISALUD insiste en que la reclamante no tiene derecho a la devolución del importe pagado porque no prueba que el desistimiento lo haya hecho en plazo y ofrece como solución alternativa, nuevamente, que la [REDACTED] elija otro producto o productos del mismo importe abonado del catálogo de artículo que se le ha enviado.

PRUEBAS

Este Colegio Arbitral, además de las pruebas documentales que constan en el Expediente, ha considerado necesario para la mejor resolución de la controversia requerir a la reclamante para que en el plazo de cinco días aportara los extractos bancarios donde

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	24/03/2025 13:42:51
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	2/5

aparezcan cada uno de los pagos ha efectuado con motivo del contrato del que finalmente se desistió.

Dentro del plazo otorgado, por parte de la [REDACTED] se remiten a este Colegio Arbitral los justificantes bancarios requeridos, que quedan unidos al Expediente.

LAUDO

El Colegio Arbitral, en la sede de la Junta Arbitral Provincial de Consumo de la Diputación Provincial de Huelva, tras estudiar la solicitud de arbitraje, a la vista de las alegaciones de las partes y de los documentos obrantes en el expediente, una vez observadas las formalidades y requisitos prevenidos en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y en virtud de lo establecido en la Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003, de 23 de Diciembre, de Arbitraje, y en el artículo 31 del referido R.D. 713/2024, emite el siguiente **LAUDO EN EQUIDAD** para la solución del litigio objeto de arbitraje:

A su leal saber y entender, este Órgano Arbitral resuelve **ESTIMAR** la reclamación formulada por [REDACTED] frente a la empresa reclamada GRUPO MEDISALUD T.V., S.L.U, con C.I.F. n.º: B97240766, y en su consecuencia:

Primero.- La empresa reclamada MEDISALUD T.V., S.L.U. deberá proceder a devolver a la [REDACTED] la cantidad total abonada por la adquisición del lote de productos sanitarios que figura en el contrato de fecha 22/02/2023.

Dicha cantidad total asciende a **1.794,52 €**, que deberá ingresar la empresa reclamada en el plazo máximo de quince días, a partir de la fecha de notificación del presente Laudo, en la cuenta bancaria de titularidad de la reclamante desde la que se han efectuado los pagos y cuyos datos identificativos son los siguientes:

[REDACTED]

Segundo.- MEDISALUD T.V., S.L.U., una vez efectuada la devolución del importe abonado, podrá retirar del domicilio de la [REDACTED] en el plazo de quince días el lote de productos sanitarios adquirido.

FUNDAMENTACIÓN

Para adoptar este Laudo, el Órgano Arbitral ha tenido en consideración cuantas alegaciones y documentos constan en el Expediente.

Código Seguro de Verificación			Fecha	24/03/2025 13:42:51	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.				
Firmante					
Url de verificación			Página	3/5	



Resultan hechos acreditados en el presente Expediente que la [REDACTED] adquirió un lote de productos sanitarios a la empresa MEDISALUD TV, S.L.U., mediante contrato de fecha 22/02/2023, donde se disponía un pago inicial de 50 € y 72 cuotas mensuales aplazadas por importe de 36,03 cada una, y que tales productos fueron entregados a la reclamante en fecha 23/02/2023.

La discrepancia estriba en determinar si el derecho de desistimiento fue ejercido por la reclamante dentro del plazo legalmente establecido para ello, que es de 14 días naturales de conformidad con lo establecido en el artículo 102 del TR de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU). Al respecto, resulta determinante que en el escrito de alegaciones que presenta MEDISALUD en la OMIC de Moguer, donde se estaba conociendo la reclamación formulada por la [REDACTED] y que consta en el Expediente, se reconoce expresamente por dicha empresa que **"... tal y como indica la consumidora en su reclamación, no fue hasta el 9 de marzo de 2023 cuando se recibió el desistimiento"** (si bien, a continuación, se dice, en un evidente error de cálculo, que **"el desistimiento se ejerció de manera extemporánea al haber transcurrido 19 días desde que se recibió el mismo"**).

Tal afirmación no deja lugar a dudas en cuanto a la fecha en la que la empresa tiene conocimiento del desistimiento, por lo que, partiendo de la fecha de entrega de los productos, esto es, el 23/02/2023 (artículo 104.1 b) TRLDCU), el plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento finalizaba precisamente el día 9 de marzo de 2023. Por ello, no podemos aceptar las alegaciones formuladas por MEDISALUD para el acto de la Audiencia en las que, desdiciéndose de lo que antes había afirmado sin atisbo de duda, manifiesta que ***"MEDISALUD no tiene constancia de haber recibido dicho escrito en el plazo previsto"***, sin que tampoco el registro de llamadas a partir del día 10 de marzo de 2023 que se aporta por dicha empresa, pueda servir para acreditar que con anterioridad a esa fecha, no se hubiera puesto en contacto la reclamante con MEDISALUD para manifestar su voluntad de desistir.

En definitiva, el reconocimiento expreso de la constancia del desistimiento en fecha 9 de marzo de 2023 que la empresa hizo en sus primeras alegaciones debe llevar a concluir que el desistimiento tuvo lugar efectivamente dentro del plazo legal de 14 días, sin que ello haga exigible ningún otro medio probatorio por parte de la [REDACTED]

Por otra parte, una vez examinados los justificantes bancarios aportados, este Colegio Arbitral ha comprobado que la reclamante ha abonado a la financiera PEPPER, como entidad que ha financiado el pago aplazado del contrato celebrado con MEDISALUD, un importe total de 1.744,52 €, con el siguiente detalle: 11 pagos de 36,03 € cada uno, 1 pago de 54,07 €, 2 pagos de 600 € cada uno y un pago de 144,12 €, a lo que hay que añadir el pago inicial de 50 €, según lo estipulado en el contrato; por lo que

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	24/03/2025 13:42:51
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.		
Firmante	[REDACTED]		
Url de verificación	[REDACTED]	Página	4/5

el importe total abonado por la reclamante con ocasión del contrato suscrito y después desistido es de 1.794,52 Euros.

Por tanto, acreditado que el desistimiento se ha producido en plazo, la empresa MEDISALUD está obligado a devolver a la interesada el importe íntegro satisfecho con ocasión del contrato de compraventa celebrado (artículo 107.1 TRLGDCU), pudiendo recoger del domicilio de la reclamante el lote de productos sanitarios adquirido, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 108.1 *in fine* del TRLGDCU.

En su consecuencia, este Colegio Arbitral resuelve en equidad que procede, con el sentido y alcance expuesto, estimar íntegramente la reclamación de [REDACTED] frente a la empresa MEDISALUD T.V., S.L.U.

NOTIFÍQUESE A LAS PARTES EL PRESENTE LAUDO, haciéndose saber que tiene carácter vinculante, ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así como que, contra el mismo, cabe la **ACCIÓN DE ANULACIÓN Y LA DE REVISIÓN**, de acuerdo con lo previsto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

En Huelva, a fecha de la firma electrónica.

LA PRESIDENTA,

LA ÁRBITRO
(REPRES. ORG. EMPRESARIALES),

EL ÁRBITRO
(REPRES. ASOC. CONSUMIDORES),

Código Seguro de Verificación	[REDACTED]	Fecha	24/03/2025 13:42:51	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6 de 2020 de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Firmante	[REDACTED]			
Url de verificación	[REDACTED]	Página	5/5	