



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00682.3/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de junio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente. La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 2/11/2018 efectuó compra online por importe de 723,20 euros; por dicha compra recibió cupón descuento de 129,42 euros (que utilizó en hipermercado). Reclamó al no haber recibido el pedido. Le confirman que correos lo ha perdido. Solicitó que se lo volvieran a enviar o que le reintegraran el dinero para poder efectuar otro. No dan opción de volver a enviar el pedido, la solución que dan es la devolución del importe pero restarán el importe del cupón descuento (que ya utilizó), o sea le devolverán 593,78 euros. Solicita que no le penalicen en la devolución ya que no ha tenido culpa, o bien vuelvan en enviar el pedido adquirido el 2/11.

Las partes en conflicto no se han pronunciado en sentido alguno en este procedimiento. Se reflejan las manifestaciones que efectuaron en Confianza Online y que constan en expediente: La parte reclamada manifestó, el 25/03/2019, que el pedido generó un cupón de importe 129,42 euros. Al realizar la devolución del pedido, no corresponde este cupón; al haberlo utilizado en una compra en hipermercado, se reembolsa la cantidad restante; en el caso de que el cliente realice de nuevo el pedido se respetan todas las condiciones del pedido inicial. El reclamante, entre otras, contestó expresando su desacuerdo; estuvo 3-4 semanas esperando la llegada de su pedido y se compró el artículo en otra tienda por lo que no va a volver a realizar otro pedido; lo que deberían hacer es ofrecer al cliente la reposición del bono regalo del Iva.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto por cuanto el reclamante no ha contestado a ninguno de los dos correos electrónicos enviados en los que se notificaba la composición del Colegio Arbitral designado y el día de celebración de la Audiencia (a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas) por lo que no ha dado validez a dicha notificación, procediéndose al archivo del expediente. Queda

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

expedita la vía judicial en virtud de lo dispuesto en el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de **TREINTA DÍAS** naturales, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 26 de junio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL