



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01700.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo de 2018 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que realizó un pedido el 25 de noviembre de 2017 de cuatro artículos de juguetería por importe de 555,86 euros, con un plazo previsto de entrega antes del 2 de diciembre de 2017. Recibe un aviso de que el pedido se retrasa al 6 de diciembre. Contacta con la tienda online comunicando que uno de los productos es para un regalo y que intentarían entregarlo lo antes posible., no recibiendo contestación. Hasta el 9 de diciembre efectúa más de 15 llamadas y envía más de 5 correos, y lo único que le dicen es que dan traslado al departamento correspondiente, que anule el pedido y vaya a un centro de [REDACTED] a adquirir los productos, a lo que se niega, ya que además de perder tiempo perdería el bono por comprar los productos antes de una fecha. Ante la falta de entrega contactó con la empresa en numerosas ocasiones sin recibir respuesta satisfactoria, y aún teniendo concertada la entrega no se realiza, por lo que se trasladó a las dependencias de la agencia de transportes para recoger el pedido, y faltaban dos figuras de Dragon Ball que no se encontraban dentro del paquete. Reclama y le dicen que hay dos juguetes que tienen ya agotados, y se queda sin ellos, a pesar de tenerlos pagados, y en la mercancía que recibió había juguetes duplicados, que intenta devolver en el centro de comercial de Castellana y se niegan a recogerlo. Solicita una compensación de 500 euros por el tiempo perdido en poner reclamaciones telefónicas o por correo electrónico que no contestaron, el tiempo perdido en reclamar paquetes, en ir a recoger él los paquetes a la agencia porque no los entregaban, el tiempo perdido en intentar devolver un regalo que había llegado duplicado y que no aceptaron en el centro comercial de Castellana cuando ponía que podía hacer la devolución en cualquier centro sin gasto alguno. Devolvió toda la mercancía porque no le hacían caso y la tarjeta de abono de los regalos también venía mal. Seguir reclamando para que le hicieran el abono del dinero cobrado de más. El tiempo esperando en el domicilio a la agencia de transporte teniendo cita concertada y sin aparecer, y que se quedó sin dos figuras de Dragon Ball, que estaban agotadas y no le consiguieron para el regalo de su hijo que se quedó sin ellas.

Consta incorporado al expediente el escrito de la empresa alegando que el 7 de diciembre de 2017 el cliente contactó telefónicamente con el servicio de atención al cliente para indicar que en la web consta ausente cuando siempre ha estado para recoger el pedido. El 15 de diciembre el cliente contacta para informar que ha recogido los paquetes en la delegación y uno de ellos estaba abierto y faltaban dos artículos. El 18 de diciembre la agencia asume la incidencia y que se gestione con el cliente como corresponda. Se informa al cliente y se envían las dos referencias ARBCRS32



Comunidad de Madrid

que faltan. El 21 de diciembre se recibe Hoja de Reclamación, se contacta telefónicamente con el cliente, que indica que se le envió la mercancía menos una figura de Dragon Ball que estaba agotada. El cliente ha devuelto el pedido en el centro, y se le ha hecho mal el abono y se le han cargado 6,25 euros de más. Además tiene uno de los artículos para devolver. Se cursa la devolución y se gestiona el abono de la cantidad mal abonada. El 4 de enero de 2018 se informa al cliente que el abono está realizado y quedan pendientes de realizar la devolución y el abono. Finalmente, y ante las pretensiones del cliente, manifiesta que ya tiene abonado el importe de las figuras y el importe cobrado erróneamente en el centro por importe de 6,25 euros, por lo que no proceden más gestiones.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera la reclamación y su pretensión.

La parte reclamada aporta escrito manifestando que la reclamación se encuentra totalmente solucionada de conformidad con el cliente toda vez que se cursó la devolución del pedido y se efectuó la devolución de la cantidad mal abonada a su favor. Por lo que entiende que no ha lugar compensación alguna por los posibles daños y/o perjuicios ocasionados al reclamante, al ser inexistentes.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que están acreditadas las reclamaciones que fue formulando según se iban produciendo las incidencias, apreciándose una deficiente prestación del servicio de atención al cliente hacia el reclamante que actuó en todo momento con diligencia, e incluso intentó resolver la incidencia provocada por la empresa por el envío duplicado de uno de los productos, que no le fue permitido devolver en un centro sin causa justificada. En consecuencia, concurriendo en este caso las circunstancias expuestas, se concluye que, aunque se haya reembolsado el importe del pedido cancelado, procede que la empresa compense al reclamante con la entrega de **dos figuras Dragon Ball de luxe**, no procediendo más abonos ni compensaciones.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Madrid, 23 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

