

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01861.8/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de octubre de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:
Realiza suscripción a [REDACTED] por importe de 5,99 euros en la aplicación [REDACTED] el día 1 de febrero a las 22:55 horas, que consiste en el pago de una única cuota de gastos de envío en todos los pedidos durante un mes desde la contratación. Realiza un pedido a las 22:56 horas y el pedido no llega, informando por teléfono que se ha cancelado el pedido. Realiza la baja de la suscripción y solicita devolución de la retención del importe del pedido y los 5,99 euros de la suscripción.
la empresa contesta diciendo que es imposible la devolución del importe al ser pago adelantado y que puede seguir haciendo pedidos durante un mes.
Solicita que le devuelvan el importe de 5,99 euros ya que no recibió el pedido ya que no tiene intención de utilizar la suscripción.

La empresa mediante escrito de fecha 18 de julio de 2019 informa que acepta someter la presente reclamación de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Entrando al fondo de la controversia, exponen que el reclamante realiza un pedido que fue cancelado por la plataforma [REDACTED] y no se cobró.

Indican que en las condiciones de uso de la plataforma, globo se reserva el derecho a cancelar un pedido sin necesidad de alegar justa causa. La suscripción se renueva automáticamente y caso de que el usuario no lo desee, puede ejercer su derecho de desistimiento en cualquier momento, siempre que notifique a la empresa con dos días hábiles de antelación a la fecha de renovación.

Por tanto el cliente al desistir una vez empezado el próximo mes, debe asumir el pago del mismo y no se considera procedente la devolución del importe.

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

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

Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 5,99 euros.

Se debe resolver el contrato de suscripción "Glovo Prime" celebrado entre las partes el día 1 de febrero de 2019 ya que el usuario ejerce su derecho de desistimiento dentro del plazo de 14 días establecido en la normativa vigente.

La voluntad del reclamante es clara e inequívoca ya que ni siquiera se llega a producir la prestación del primer servicio encargado.

Consta acreditado que la suscripción se produce el 1 de febrero de 2019 a las 22:55 horas y la comunicación de su voluntad de desistir de la misma, a las pocas horas de ésta.

La parte reclamada alude en sus manifestaciones a los términos y condiciones de la contratación, haciendo alusión a la "no renovación del servicio", pero no aporta el contenido de dichas condiciones.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados .

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.