

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02181.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 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 un pedido de un bolso en la página web [REDACTED] y paga mediante pay pal. No ha recibido el bolso en su domicilio y solicita devolución de 56 euros. Se niegan porque la empresa de mensajería, les dice que está entregado, pero en el comprobante figura una firma que ella no ha realizado. No indica identificación de la persona que lo ha recibido.

Reclama la devolución de 56 euros por un producto no recibido.

La usuaria incorpora posteriores escritos- 9, 10 julio de 2019- reiterando el contenido de su reclamación.

La empresa mediante escrito de fecha 12 de julio de 2019 expone que la reclamante realiza una compra en su página web el 15 de enero de 2019. Realiza el envío con MRV y el cliente informa que no había recibido el producto. Después de hacer las indagaciones oportunas la transportista afirma que se realizó la entrega y facilita albarán, firma y posición GPS de la entrega.

Tras mantener una serie de conversaciones con MRW, ésta finalmente asumen un posible error en la entrega y accede al pago de la cantidad reclamada. Adjunta el email explicando la situación.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al 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 de la reclamante de conformidad con el ofrecimiento realizado por parte de la empresa reclamada en sus alegaciones de fecha 12 de julio de 2019.

En este escrito, expone los argumentos que su empresa transportista formula en relación con la presente reclamación, debiendo asumir la reclamada el **reintegro de la cantidad total de 56 euros solicitada por la usuaria**, con independencia de las gestiones internas entre la empresa que vende el producto y la transportista que lo entrega.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.