



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04947.1/2018

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 14 de marzo 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 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.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Colegio Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia 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 9/07/2018 recibieron un pedido de 17 paquetes de brezo. El 13/07 solicitó por correo electrónico información para la devolución de 14 de ellos. Reclamó varias veces, le envían contestación pero a 3/08/2018 sigue igual. Con fecha 21/08 recibió correo electrónico en el que aceptaban el proceso de devolución; procedió a realizar la devolución del brezo (3/09), confirmada recepción, la entidad dice proceder al reembolso; pasados 15 días se vió obligada a reclamar dicho reembolso ya que no se le efectuó; contestan lo mismo pero la situación se repite el 29/09 y 2/10; a 24/10 no había recibido el reembolso del producto devuelto. Mediante escrito, de fecha 7/03/2019, manifiesta, entre otras manifiesta haber recibido, con fecha 20/11/2018, el abono de los artículos devueltos el día 3/09 pero no está satisfecha puesto que desde el mes de julio que lo solicitó han pasado más de 8 meses. Solicita dicha cantidad (458,83 euros) duplicada (917,66 euros), por demora indebida y retraso injustificado; indemnización de 800 euros por los daños y perjuicios ocasionados (el uso que se le iba a dar al producto era fundamental en los meses de verano, por la falta de ética y respeto hacia su personal y por incumplimiento de su palabra escrita).

No constan alegaciones, en sentido alguno, de la parte reclamada.

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** la pretensión de la reclamante al haber recibido de la compañía el abono, por los artículos devueltos, tal y como ha manifestado expresamente doña Carmen, no procediendo el total del reintegro pretendido, por demora indebida y retraso injustificado, toda vez que no consta acreditado que ejerciera su derecho de desistimiento, del pedido 000000300297, efectuado el 3/07/2018, en el plazo



## Comunidad de Madrid

establecido.

En los correos aportados de fechas 13/07, 16/07, 19/07 y 27/07, no se identifica el pedido, el remitente no es el reclamante (comprador del producto) ni la persona que figura en los datos/dirección de envío por lo que carecen de valor probatorio en esta reclamación. La fecha de entrega tampoco queda acreditada. La reclamante manifiesta haberse recibido el 9/07, en expediente figura copia de parte de un albarán, de fecha 6/07 por lo que siendo el mail de fecha 28/07/2018 el que se toma de referencia para el ejercicio del derecho de desistimiento al ser el primero en el que queda identificado tanto el número de pedido como la reclamante, el plazo estaría superado de cualquier modo.

No habiéndose acreditado ningún gasto económico, este Colegio Arbitral no entra a conocer sobre la indemnización pretendida por los daños y perjuicios de carácter personal ocasionados al carecer de competencia en la materia. Queda expedita la vía judicial

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.

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, 14 de marzo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature]