



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05147.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de abril 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOC. NNAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA A DISTANCIA 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: realiza un contrato de compraventa con la entidad reclamada por la cual adquiere un conjunto de libros, siendo una edición especial relacionadas con "El Decameron".

Al recibir el pedido, se cerciora que el Atril, se llevaba la madera y la tapa del estuche estaba algo despegada, por lo que presentó una queja a la empresa procediendo a realizar el cambio.

Se adjunta prueba.

El problema surge cuando una vez realizada la sustitución se da cuenta que no solamente que el atril sigue en malas condiciones, sino que además el estuche que contiene el libro de traducción está vacío. Se puso al habla con atención al cliente contestándole que si la cja venía cerrda, no era posible que el pedido llegase incompleto.

Decide devolver la cuota al banco y la empresa está intentando cobrar extrajudicialmente la cantidad. Se interpone reclamación ante la empresa y ante Dirección General de Consumo sin conseguir llegar a una solución.

Solicita la rescisión del contrato y que el Laudo sea dictado por órgano arbitral colegiado.

La empresa mediante escrito de fecha 15 de diciembre de 2017, presenta un escrito en el que manifiesta, que el reclamante se acogió el 16 de agosto de 2012 a una oferta de la empresa para la adquisición del facsimil del Decameron-atril expositor, que le fue remitida a su domicilio el 20/08/12. Se adjunta copia de la grabación con suscripción del pedido.



Comunidad de Madrid

El 15/02/13 se pone en contacto con la empresa para manifestar su deseo de realizar un cambio del libro, ya que observa que el libro de traducción está vacío, interesando nuevo envío. Respecto de la solicitud de resolución del contrato, se indica que no procede, al haber transcurrido 15 días habiendo recibido el reclamante las mercancías solicitadas y habiendo pagado tres recibos bancarios. Se propone refinanciación de la deuda.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que hay una primera entrega en la que el atril viene defectuoso y puesta al habla con la empresa, le hacen otro envío. En ese momento se produce una mudanza y cuando procede abrirlo comprueba que el atril viene con el mismo defecto, y, más grave aún el estuche donde viene el libro de traducción, está vacío. Puesto al habla con la empresa, le dicen que esto no es posible y es en ese momento- enero de 2013- cuando da orden al banco de no abonar ninguna otra cuota de pago.

Aporta fotografías para que se compruebe el estado en que se entregaron y se encuentra el envío en la actualidad.

Solicita que le envíen a su domicilio el libro que falta (indicando que desconoce si era el de traducción o algún contenido adicional porque nunca lo llegó a conocer) y atril según el pedido efectuado en su día. En ese momento procederá al pago restante, según se acordó.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación reiterando el contenido de sus anteriores alegaciones, ya aportando copia del resumen de cuentas del producto : " facsímil del Decameron-atril expositor", donde se informa que el importe pendiente asciende a 910,80 euros.

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 la pretensión del solicitante** debiendo la entidad reclamada proceder a la entrega del producto : "*facsímil del Decameron-atril expositor*" de forma completa (incluyendo el libro de traducción y el atril en perfecto estado de uso).

En el momento que el usuario examine su contenido completo y preste su conformidad, procederá al abono de la cantidad total pendiente que asciende a 910,80 euros, según informa la empresa reclamada. Dicha cuantía se hará efectiva en seis mensualidades como máximo.

En caso de que ya no esté disponible este producto se resolverá el contrato suscrito con reintegro de las cantidades abonadas al usuario por importe de 91,08 euros anulando las mensualidades pendientes y devolución del pedido que se halla en poder del interesado.



Comunidad de Madrid

Se considera acreditado que el reclamante comunica a la empresa en febrero de 2013 su disconformidad con el producto entregado, indicando los motivos que originan la misma, no quedando constancia de que la empresa haya proporcionado por escrito información clara y precisa para que el usuario ejerciera en forma el ejercicio de desistimiento, con identificación clara de la persona a quién debiera enviarse o los datos de identificación del contrato, considerándose en consecuencia por este Colegio Arbitral que la comunicación efectuada por el reclamante en febrero de 2013, permite el cambio solicitado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL