



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05363.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de octubre 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., 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 que en septiembre de 2018 compró telefónicamente un artículo y dentro de los 14 días que establece la ley, llamó para desistir del contrato, y el transportista recogió el producto el 2 de noviembre de 2018. No se lo cargaron en cuenta. El 30 de noviembre de 2018 Seur le entregó un paquete, y como no lo había solicitado llamó inmediatamente al servicio de atención al cliente. La señorita que le atendió le indicó que había sido un error y que mandaban al transportista a recogerlo. No se lo recogieron de manera inmediata, y no le preocupó ya que el paquete anterior habían tardado dos meses en recogerlo. En enero de 2019 observa que le han hecho un cargo de 60,36 euros, cargo que devolvió inmediatamente. Solicita la confirmación del desistimiento realizada el 30 de noviembre de 2018, así como la recogida del producto y la anulación de la deuda de 1.991,88 euros.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 30 de agosto de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que el 12 de septiembre de 2018 la reclamante se acogió a dos ofertas para la adquisición de dos artículos de joyería, Anillo Diamantissimo y Anillo Diamond El Quilate por importe de 1.991,88€ cada uno de ellos. Se adjunta la grabación que contiene la suscripción telefónica. El primero fue entregado el 14 de septiembre de 2018 a través de la agencia de transporte y al poco tiempo se solicita la devolución del indicado artículo, pasando a retirarlo el 2 de noviembre de 2018. Casi un mes después el 30 de noviembre de 2018, se le entrega el segundo de los artículos de joyería solicitados, que es recibido en su domicilio según el albarán de entrega que adjunta, no habiendo ejercido la solicitud de examen y desistimiento sobre el segundo artículo en ningún momento.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante representante que ofrece como solución al conflicto que recoger sin coste el anillo en su domicilio, y que abone 300 euros por el tiempo que ha estado en su poder y gastos para su nueva comercialización.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante llamada telefónica, manifiesta que el anillo está en perfecto estado en su caja, y se le informa del ofrecimiento realizado por el



Comunidad de Madrid

representante de la empresa reclamada, y acepta enviando un correo electrónico el mismo día de la celebración de la audiencia, que queda incorporado en el expediente, en el que manifiesta que acepta las condiciones de la empresa de retirar el producto ya abonar 300 euros.

La parte reclamante aporta correo electrónico el día de la celebración de la audiencia indicando los **dígitos de la cuenta** bancaria de la empresa [REDACTED] en el Banco de Santander, para que la reclamante realice el pago.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes para la solución del conflicto debiendo recoger la empresa reclamada sin coste en el domicilio de la parte reclamante el anillo DIAMOND EL QUILATE, y la parte reclamante abonará a la empresa reclamada 300 euros en la cuenta bancaria del [REDACTED] en el Banco de Santander [REDACTED]

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.

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. 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 20 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, 17 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]