



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05559.0/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 27 de marzo de 2018 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: reclamación ante el [REDACTED] por no ser resuelta en Confianza Online el Expediente de Confianza On Line [REDACTED]. La documentación completa está en el [REDACTED] y ello, por cuanto quiere poner de manifiesto el malestar por las incidencias en el cobro de un pedido realizado a través del portal, del que es responsable [REDACTED], empresa adherida a Confianza Online., por haber realizado un pedido de Alre Acondicionado + instalación, el 27 de junio de 2017, por un importe de 911 €, detectando que le fue cobrado el importe de 9,30 € que difería con el precio de 911 € acordado en el momento de la compra y a fecha de interposición de la reclamación no se ha resuelto la incidencia, solicitando el abono del importe cobrado indebidamente. Por ello solicita la devolución por parte de [REDACTED] de la diferencia entre lo cobrado y los facturado, de 18 €. Es poco dinero, pero es pensionista por invalidez absoluta y discapacitado con un 65%.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 14 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis que al momento en que se generó la factura hubo un error y el segundo servicio adquirido por el [REDACTED] Suministro Básico GB (19 €) fue restado del total en vez de sumado. Esta situación fue informada al [REDACTED] y en fecha 15 de agosto de 2017 se envió la factura corregida, no haciendo cargo del servicio que por error no se cobró, por lo que no procede la devolución de los 19 €.

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 presenta escrito de fecha 15 de marzo de 2018, en el que, en síntesis, alega que no puede enviar más documentos que los básicamente enviados, el contrato, la factura del cobro y el recibo de pago donde se ve que no son coincidentes las cantidades. Adjunta una fotografía del aparato. No tiene más que la palabra del vendedor.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta escrito de fecha 22 de marzo de 2018, en el que alega, en síntesis, que al momento de la compra del pedido 15110612 el total de la compra fue de 930 €, pero por un error en el sistema la factura se creó de 911 €, informándole al [REDACTED] de la situación. Al revisarlo con el departamento de contabilidad se rectificó la factura y en fecha 15 de agosto se le envió la factura corregida al [REDACTED] por lo que no procede el abono de los 19 €.

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: **desestimar la pretensión del reclamante**, toda vez que de la documentación que obra en el expediente se desprende que efectivamente existe un apunte de la tarjeta de crédito [REDACTED] de fecha 19 de junio de 2017, por importe de 930,00 €, que aporta el propio reclamante junto con su reclamación, y posteriormente la factura 60501998, de fecha 1 de julio de 2017 por un importe total de 911,00 €, que posteriormente es corregida por otra factura, en esta ocasión, de 11 de agosto de 2018, por importe de 930,00 €, cantidad coincidente con la de la tarjeta de crédito, fruto de la subsanación de un error padecido en la primera factura, por lo que concierne al concepto "PS suministro básico GB", que en ese caso arroja una cuantía de -19,00, pero que, sin embargo, en la factura rectificativa aparece con importe 0 €, sin que el reclamante haya aportado documento alguno acreditativo de que el importe del pedido fuera de 911 €, lo que le hubiera garantizado la devolución de lo que considera se le cobró indebidamente por importe, precisamente, de esos 19 €, refiriéndose la fotografía aportada por el reclamante, en su escrito de fecha 25 de marzo de 2018, a una instalación de aire acondicionado, con unas características no coincidentes con las que se expresan en la factura emitida por el servicio efectivamente prestado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ÁRBITRO ÚNICO

