



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06058.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 06 de julio de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que realizó un pedido el 7 de diciembre a las 22.15 h con un coste de 58,08 euros, que se cancela a las 23:30 h sin previo aviso o llamada, sobrepasando en un hora el tiempo estimado que indican en la app. Se contacta por teléfono con el restaurante e indican que el pedido estaba listo a las 22:30 h y que nadie lo había recogido. Se impidió una cena familiar y sin dar ninguna justificación, compensación o solución a esas horas. Igualmente el 4 de noviembre de 2017, realizó un pedido que tarda en llegar hora y media, con un coste de 37,90 euros, devuelven el importe pero no en la misma forma de pago tarjeta, sino que lo ingresan en su cuenta por lo que obligan a consumir de nuevo con ellos. Solicita la devolución en tarjeta de la suma de ambas cenas no disfrutadas y compensación de 100 euros por los daños morales ocasionados.

La empresa reclamada aporta escrito aceptando el sometimiento el litigio al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y manifiesta que las ocompensaciones obtenidas por el reclamante son adecuadas a los inconvenientes causados. Adjunta escrito de alegaciones que queda incorporado al expediente.

La parte reclamante contesta por escrito manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa ya que considera que no son reales.

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 no aporta escrito de alegaciones ni la documentación que le fue requerida.

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones detallando los hechos y concluyendo que de acuerdo con los términos y condiciones de servicio de la empresa en su punto 11, se establece que la responsabilidad por la posible pérdida o daño, directo o indirecto, causado, se limitará al importe de la compra del pedido, y en este caso se compensó al reclamante por un pedido entregado otorgándole un crédito por el valor del mismo, y por un pedido cancelado devolviéndole el importe íntegro más 5 € adicionales de crédito, compensación que el reclamante utilizó a su satisfacción para efectuar otro pedido el 10 de diciembre de 2017, sin incidencia.

Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha incumplido las condiciones contractuales, y que la parte reclamante no acredita que la empresa reclamada le hubiera reembolsado el importe abonado por un medio de pago distinto del utilizado.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni estar acreditados, justificados y cuantificados, quedando expedita la vía judicial.

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.

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

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.