



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 06066.3/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 04 de abril 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: realiza un pedido el día 28 de agosto de 2018 para recibirlo el día 29 de agosto de 2018, no está completo y avisan a atención al cliente con una duración de llamada de 8 minutos, 54 segundos y se comunica la incidencia comprobando el repartidor que se ha dejado la mitad del pedido en el camión y que en el transcurso de una hora recibiremos el pedido restante.

A fecha 31 de agosto de 2018 permanece una persona en casa de ocho a doce y cuarto y en ningún momento ni se sirve el pedido ni recibe ninguna llamada telefónica, Tras la llamada a atención al cliente, les indican que cuando estaba el repartidor en su domicilio no estaba el cliente, cosa totalmente falsa. Les ofrecen devolverle el dinero o hacer entrega de nuevo. Se rechaza la devolución del dinero porque es un producto que les interesa debido a la oferta.

Solicita envío pedido que falta, compensación económica por importe de 215,31 euros y que no sea en forma de cheque y que le den de baja en todas las bases de datos [REDACTED] o posibles empresas relacionadas.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada presenta alegaciones por escrito informando que el pedido entregado en fecha 29 de agosto de 2018, no estaba completo y faltaban artículos, que se entregan posteriormente. Tras esta segunda entrega, el reclamante informa que faltan 3 unidades de uno de los artículos. Se gestiona una nueva entrega y se envía una compensación en forma de cupón descuento de 10 euros. Tras intentar realizar la misma, el destinatario estaba ausente y no se puede llevar a cabo. Se ponen en contacto con el cliente y se le ofrecen dos opciones: realizar nueva entrega o reembolso del importe de los tres artículos, sin que se indique la opción elegida. Se procede en consecuencia al reembolso de los productos y compensación por medio de cupón descuento de 10 euros.

No pueden atender a la solicitud de compensación por llamadas realizadas, ni gestionar directamente la petición de la reclamante sobre sus datos personales, aunque informan de la forma de hacerlo y documentación necesaria.

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: DESESTIMAR la pretensión de la solicitante, ya que no se acreditan los gastos reclamados, verificándose que el montante principal del pedido se recibió por la reclamante, se reembolsó el importe de los tres artículos que no se entregaron y se gestionó como deferencia con el cliente por las molestias originadas, un cupón descuento.

No entramos a conocer respecto de la petición formulada, para que la empresa curse la baja en las bases de datos de Carrefour y de los relacionados con éstas, al carecer este Órgano Arbitral de competencia sobre dicha materia, si bien la empresa facilita en sus alegaciones la forma, procedimiento y documentación necesaria, para que el reclamante si lo estima oportuno curse la citada solicitud, tal y como establece la normativa vigente.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 al principio.

Madrid, 04 de abril de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL