



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 07306.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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: comprado un artículo en [REDACTED] On line el 17/09/18, según condiciones llega en 48-72 horas. El día 27/09/18 no había llegado. LLama para cancelar el pedido y solicitar devolución y le dicen que tardaría 24 horas, máximo 72 horas en hacer la devolución a la tarjeta. El día 2 de octubre de 2018 vuelve a llamar, reiteran la cancelación y solicitan devolución con carácter urgente. El día 4 de octubre, le dicen que tramitan la devolución en cuanto se haya cancelado el pedido en la tienda de recogida y la mercancía vuelva a sus almacenes.

Solicita devolución completa e inmediata del precio abonado por el artículo no recibido: 68,99 euros e intereses de demora, así como amonestación a la tienda on line por malas prácticas.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 19 de marzo de 2019, reitera el contenido de sus anteriores alegaciones y, concreta su pretensión. Solicita que se proceda a la compensación económica por los intereses de demora en la devolución del importe de la compra realizada y no servida en el plazo dado. Dichos intereses ascienden a 0,11 € (intereses sobre 68,99€ entre el 20 de septiembre en que debería haber estado el producto disponible y el 5 de octubre de 2018 que se realizó la devolución -15 días a un interés de demora del 3,75%-) más 0,02 € de intereses de demora de los intereses adeudados (intereses sobre 0,11 € entre el 5 de octubre de 2018 y el 4 de abril de 2019 -181 días-, en **total 0,13 €**.

- Así mismo, solicito la expedientación, y sanción correspondiente si procediese, de [REDACTED] por no cumplir los plazos dados ni para servir el producto adquirido en su web ni para la devolución del importe pagado, por propaganda engañosa y por valerse del sello de "confianza online" para dar una apariencia de confiabilidad de la web cuando ha quedado demostrado que no es así. Por lo que creo no es el objeto de este arbitraje, pero solicito que se eleve a las instancias oportunas, puesto que parece una práctica abusiva.

La parte reclamada no presenta alegaciones para este acto de audiencia.

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 del solicitante ya que con independencia del posible retraso en la entrega del producto comprado online, el concepto de compensación económica solicitado corresponde a unos gastos por la demora en el reintegro del precio pagado por el producto.

La empresa tiene conocimiento de la cancelación del pedido con fecha 27 de septiembre de 2018, presentando el usuario una reclamación de arbitraje el día 4 de octubre de 2018.

La empresa reintegra el importe del precio del producto -no entregado y cancelado pedido- en fecha 5 de octubre de 2018, por lo que no puede estimarse que esta situación haya generado intereses moratorios, que justifiquen el abono de los importes de intereses solicitados.

No se entra a conocer respecto de la petición de sanción por un "incumplimiento de plazos de entrega de producto y devolución del dinero" así como "propaganda engañosa", ya que este Órgano Arbitral carece de competencia sobre dicha materia, sin perjuicio de que si el interesado lo estima conveniente ejercite las acciones que estime oportunas, en defensa de sus intereses.

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 ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 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

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