



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 08091.3/2018

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: pedido realizado en la tienda online de [REDACTED] el día 1 de julio de 2018 que no ha sido entregado, como solicitó en su domicilio, en Melilla. Explica el problema que ha tenido con la agencia de transportes, ya que se personó en dos ocasiones en las oficinas de la agencia, informando el responsable que el pedido había pasado a destrucción debido a que no se había podido entregar. Tampoco se ha procedido al reembolso del importe del pedido. En documento adjunto con nombre de fichero "reclamación" realizó una exposición de los hechos. El importe del pedido es de 58,63 euros.

Solicita la entrega del producto adquirido conforme al contenido que obra en el detalle del pedido adjunto o en su caso obtener una compensación en resarcimiento de los diversos desplazamientos, gastos en llamadas y el tiempo dedicado a resolver este asunto.

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 mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Señala que realiza llamadas al servicio de atención al cliente (902) de la empresa transportista para informar de que a pesar de haber sido informado de la destrucción del paquete, lo estaba viendo en las estanterías de las oficinas.



Comunidad de Madrid

Ante esta situación, contacta a través de correo electrónico con la empresa reclamada, que confirma la información facilitada por la agencia de transporte, entrando en contradicción con la notificación de entrega del pedido.

Reitera su solicitud inicial: entrega del pedido o en su defecto: abono del importe pagado, es decir 58,63 euros y los intereses legales devengados desde la fecha de la compra (1 de julio de 2018), así como compensación para resarcir diversos desplazamientos, gestiones, comunicaciones, gastos en llamadas y tiempo dedicado a resolver esta reclamación.

La parte reclamada presenta alegaciones para este acto de audiencia mediante escrito de fecha 11 de marzo de 2019. Exponen que el cliente fue informado mediante correo electrónico de los pasos necesarios para hacer la entrega, sin recibir respuesta del cliente y proceden de conformidad a lo establecido en la aduana, por lo que no pueden atender la presente reclamación.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante debiendo la empresa **reintegrarle la cantidad total de 58,63 euros** ante la falta de ejecución del contrato a distancia celebrado entre éste y la entidad reclamada.

El usuario realiza un pedido a la tienda online de [REDACTED] el día 1 de julio de 2018, estableciendo como forma de entrega: el "envío a domicilio". Dicha modalidad, no supone coste adicional. Queda probado que nunca se llega a entregar o recoger por el destinatario, a pesar de que éste se pone en contacto tanto con la empresa transportista así como con la empresa con la que ha suscrito el contrato.

Este Colegio Arbitral considera que la información previa proporcionada al cliente no ha sido completa, estimándose que las relaciones comerciales establecidas entre la empresa reclamada y sus operadores de logística, son ajenas al consumidor y en consecuencia la compañía debe reembolsar el importe abonado por el cliente (58,63 euros).

No procede el abono de otros gastos solicitados al no constar debidamente acreditados los mismos, o corresponderse con actuaciones que de forma voluntaria ha realizado el usuario, disponiendo de otros medios sin costes asociados (correo electrónicos etc).

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.

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.



Comunidad de Madrid

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, 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