



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01233.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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: que el reclamante realizó un pedido, Echo Dot, el 26 de noviembre de 2020, por un importe de 41,98 euros, que habiendo transcurrido la fecha prevista de la entrega, 1 de diciembre de 2020, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir respuesta. Solicita la entrega inmediata del pedido, devolución del importe relativo a los gastos de envío y una compensación por las molestias ocasionadas.

La parte reclamante añade que tardaron 3 meses en enviarle su pedido. Solicita la devolución del importe total pagado en la compra como compensación por los daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que, revisado el pedido #####, indican que por error, el pedido se finalizó indicando que la entrega se había realizado correctamente. El 19 de febrero de 2021, desde el departamento de atención al cliente, les informan de la incidencia, por lo que inmediatamente contactan con el ##### para pedirle disculpas y seguidamente concertar una cita para que al día siguiente se realice la entrega de la mercancía. El 20 de febrero de 2021, el ##### recibió su pedido. Se contactó telefónicamente para verificar que la entrega se había realizado correctamente y el producto funcionaba. En dicha llamada, el ##### dio su conformidad a la entrega y al funcionamiento del producto. El 1 de junio de 2021, se pusieron en contacto telefónico de nuevo con el ##### para reiterarle sus disculpas y ofrecerle una tarjeta de compra de ##### por importe de 20€, opción que el cliente declinó.

Comunidad de Madrid

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, constando entregado el producto después de tres meses desde la compra, **la empresa reclamada debe devolver a la reclamante el importe de 1,99 euros, por gastos de envío.**

No entrar a conocer en cuanto a la **reclamación** de compensación por las molestias ocasionadas, toda vez que la reclamante no ha acreditado perjuicio económico alguno. Ello no obstante, los perjuicios tanto personales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil, queda expedita la vía judicial.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.