



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01255.2 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de noviembre de 2022, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda.

VOCALES:

, propuesto por la Asociación para la Protección de Datos de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.

, propuesto por la Asociación Española de la Economía Digital.

Recibida con fecha 28 de enero de 2022 solicitud de arbitraje y dictada el 17 de octubre de 2022 **Resolución de inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el Colegio Arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el cobro de 25€ tras devolver el pedido online realizado de un monitor LED Beng 27" de ordenador, pues el mismo no respondía a las medidas del solicitado (más pequeño). De los 84,55€ pagados, le han devuelto la totalidad menos 25€, pues según manifiesta la reclamada, el producto les llegó dañado (arañazo en pantalla), cuando ni siquiera abrió el paquete. Solicita el abono de los 25€ indebidamente retenidos.

La parte reclamada no ha realizado alegaciones en el expediente arbitral, pero sí en la mediación llevada a cabo por Confianza Online el 24 de marzo de 2022, manifestando que el pedido de referencia llegó a sus instalaciones con desperfectos en la pantalla debido a que una pieza de metal estaba suelta en el interior. Que si bien el cliente realiza la devolución del producto por un error en el anuncio relativo al tamaño de la pantalla (24" en lugar de 27"), para comprobar ello debió sacar la pantalla del embalaje, por lo que se realiza un descuento de 25€ pues el producto recibido por los daños padecidos no puede volver a ponerse en venta.

Celebrándose la audiencia escrita el 16 de noviembre de 2022, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien ninguna ha realizado por escrito alegaciones.

LAUDO,

Adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **estimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, si bien es evidente que para verificar el error de las medidas del producto se ha tenido que abrir el paquete en cuestión; no tratándose de un desistimiento sino de la devolución del producto recibido por un error en la entrega debido a las diferentes medidas del adquirido, la empresa reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad retenida de 25€.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del LAUDO, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo solo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el **plazo** de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del **plazo** para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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