



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01742.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** en la que manifiesta: "Realizo un pedido el 16/12/2020 y elijo la modalidad de envío más costosa ya que era la única que aseguraba fecha cierta de envío el día 18/12/2020. El resto de opciones de envío daban fechas aproximadas en una franja temporal".

El día de la entrega no la recibo, y llamo a ##### para consultarles por el estado del pedido, me afirman que hasta el día 19/12/2020 no se haría efectiva la entrega, y que si quería recibirlo en mi domicilio sería en una franja de 9h a 14h sin poder asegurarme cuando. Yo tenía el día 19 ya organizado y no iba a poder atender al repartidor, porque estaba programada la entrega para el 18.

Tuve que acudir personalmente a la oficina más cercana de ##### a las 9h para recogerlo, de no ser así habría tenido que esperar durante toda la mañana del día 19 desorganizando mi agenda y generándome bastante perjuicio, ya que tenía asuntos personales cerrados para ese día.

Solicito el abono de 21,99 € en concepto de: Gastos de envío: 4,99 € + Abono de los gastos de kilometraje: 17€. Importe calculado en función del precio del kilometraje 0.85€/km y la distancia entre el domicilio donde estaba estipulada la entrega y la oficina de ##### más cercana 20km.

Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 21 de mayo de 2021 al que adjunta documentación, manifestando que la empresa le ha enviado un correo electrónico ofreciéndole el reembolso del importe de los gastos de envío (4,99 €), pero se niegan al reembolso de los gastos de kilometraje que le supuso recoger personalmente el paquete, que tenía contratado para entrega en domicilio.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 27 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, declarando que no desea someter la **reclamación** al arbitraje de consumo, y alega: "Desgraciadamente no está en nuestras manos conocer la fecha exacta de entrega de los pedidos de nuestros clientes, ya que esto depende del funcionamiento de las empresas de mensajería con quienes se contrata este servicio. De ahí que en nuestras condiciones de uso y venta advertimos de tal extremo a los usuarios: "La fecha de entrega en el domicilio del cliente depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío. Estos parámetros pueden variar y ##### ofrecerá una fecha de entrega estimada."

Comunidad de Madrid

Correspondientes a los gastos de envío, estamos dispuestos a ofrecerle un abono por el mismo importe que se ingresará a la cuenta desde la que realizó el pedido para compensar las molestias ocasionadas.

No obstante lo anterior, sentimos comunicarle que no podemos aceptar su solicitud de resarcimiento de daños y perjuicios. Sin embargo, si usted considera que tiene derecho a resarcirse de los daños y perjuicios ocasionados por la empresa de transporte, desde #### le animamos a que presente la oportuna **reclamación** ante la misma.

El Órgano 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 reclamada aporta escrito de fecha 17 de noviembre de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, declarando que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega:

"I. Que desgraciadamente no está en nuestras manos conocer la fecha exacta de entrega de los pedidos de nuestros clientes, ya que esto depende del funcionamiento de las empresas de mensajería con quienes se contrata este servicio. De ahí que en nuestras Condiciones de Uso y Venta advirtamos de tal extremo a los usuarios: "La fecha de entrega en el domicilio del cliente depende de la disponibilidad del producto escogido y de la zona de envío. Estos parámetros pueden variar, por lo que la fecha de entrega que le ofrecemos será siempre una fecha estimada. Los **plazos** de transporte están disponibles en el apartado de nuestra página web ####. Antes de confirmar su pedido se le informará sobre los gastos de envío y los **plazos** de transporte que se aplican a su pedido en concreto. No obstante, y como ya hemos advertido, ambos podrán variar en función de las circunstancias concretas de cada pedido."

Es más, en la propia sección de la web dedicada a los envíos Go, se contempla la posibilidad de que el pedido llegue con retraso, en cuyo caso se aplicará al cliente un código descuento en su próxima compra: ####-go.

II. Que no podemos aceptar su solicitud de resarcimiento de daños y perjuicios por carecer de base legal, especialmente al tratarse de un escenario contemplado expresamente por nuestras Condiciones de Uso y Venta y la sección Go, que ya advierten al usuario de que las fechas de entrega son estimadas.

III. Que, no obstante, ante el descontento de la #### por el vale compensatorio que le ofrecimos, estamos dispuestos a ofrecerle un abono por valor de 5€ que se ingresará en la cuenta desde la que realizó el pedido para compensar las molestias ocasionadas."

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

La empresa reclamada está adherida a Confianza Online, y ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el **plazo** previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por una presunta infracción de las normas del Código Ético de Confianza Online, en este caso del artículo 7 (**plazos** de entrega).

DESESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante al considerar que en ningún documento consta que contratara un envío con fecha de entrega garantizada el 18 de diciembre de 2020. En la imagen aportada en relación con las opciones de envío, la opción contratada por la parte reclamante GO ENVIADO GARANTIZADO indica como fecha el martes 22 de diciembre, frente a las demás opciones de envío que reflejan como fecha de entrega la franja comprendida entre el 22 y el 29 de diciembre, unos con un coste superior y otros inferior al de la opción contratada, y el documento de detalles de pedido aportado refleja como fecha estimada de entrega el viernes 18 de diciembre.

La parte reclamante recibió el 17 de diciembre de 2020 un SMS de la empresa de mensajería informando que recibiría el envío el 18 de diciembre de 2020. Ante la falta de entrega y tras contactar con la empresa de mensajería, la reclamante decidió recoger el paquete personalmente en las oficinas de la empresa el día 19 de diciembre por no encontrarse disponible esa mañana en su domicilio para recepcionarlo, pudiendo haber cambiado la fecha de entrega al siguiente día laborable, el lunes 21 de diciembre, fecha anterior a la fecha garantizada, 22 de diciembre. En consecuencia, no se ha incumplido la fecha garantizada del envío.

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. 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.