



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02816.8 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC-####.8/2022

RECLAMANTE: #####

RECLAMADO:##### #####

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

Recibida con fecha 10/03/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 06/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en DERECHO.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, ante la negativa de la empresa reclamada,##### ##### (en lo sucesivo #####) a hacerse responsable de la falta de entrega de una prenda de ropa deportiva que adquirió el día 3/11/2021 en la tienda de comercio electrónico #####, titularidad de la reclamada, con número de pedido ##### y número de seguimiento #####. Una vez transcurrido el **plazo** de entrega el 7/12/2021, el reclamante solicita la devolución de 165 € que abonó por la prenda, así como una indemnización por los perjuicios ocasionados.

Convocada la audiencia escrita el 11/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**, informando en primer lugar que el pedido con número de referencia ##### realizado por el reclamante el 23/11/2021, fue enviado el 24/11/2021 a través de la compañía de mensajería ##### - #####, con el número de seguimiento ##### y fue entregado al cliente a las 11:58 del día 1/12/2021, según consta en el justificante de entrega que adjunta al expediente de arbitraje. Añade que el 9/12/2021 el reclamante se puso en contacto con el equipo de atención al cliente de #####, iniciándose entonces un proceso de investigación con el fin de esclarecer lo ocurrido, que finalizó confirmando el envío y entrega del pedido referenciado. Esta resolución fue comunicada al reclamante el 28/12/2021, razón por la cual esa empresa no accede a la pretensión del reclamante, entendiéndose que debe dirigir la solicitud de responsabilidad a la

Comunidad de Madrid

Controversia, para solicitar el reembolso del precio abonado, en el supuesto de que así proceda.

En respuesta a lo expuesto por #####, la parte reclamante presenta nuevas alegaciones donde manifiesta que no mantiene relación comercial con #####, sino que esa relación es exclusiva de #####, por lo que entiende que debe ser la empresa reclamada la que solicite a ##### la información referente al envío y justifique, según expone literalmente, su "supuesta entrega" y no depositar esta responsabilidad en su cliente. En repetidas ocasiones he solicitado que ##### presente comprobante de entrega en mi domicilio del paquete en cuestión, sin que hasta el momento se haya dado respuesta a esta petición, la cual vuelvo a realizar mediante el presente escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el órgano arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante por cuanto, como literalmente expone la parte reclamada en el epígrafe "Términos y condiciones" de su página web "12.7 Nada en estos Términos busca excluir o limitar ningún derecho disponible bajo la ley aplicable la cual no puede ser excluida o limitada. Esto significa que estos Términos no cambiarán ningún derecho los cuales la ley te garantiza, los cuales la ley no nos permite cambiar o limitar". En ese sentido, debe aplicarse lo estipulado, por un lado, en el artículo 66bis del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, LGDCU), precepto que, al regular la entrega de bienes, establece lo siguiente: "1. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario, sin ninguna demora indebida y en un **plazo** máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato (...). 2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor o usuario lo emplazará para que cumpla en un **plazo** adicional adecuado a las circunstancias. En el caso de que el empresario no cumpla su obligación de suministro, el consumidor o usuario podrá solicitar que le sean suministrados (...) sin demora indebida o en un período de tiempo adicional acordado expresamente por las partes. Si el empresario continúa sin cumplir con la entrega o suministro, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato". Y, consecuentemente, por otro lado, lo dispuesto en el artículo 66ter del mismo texto normativo, precepto que, al regular la transmisión del riesgo, establece que "Cuando el empresario envíe al consumidor y usuario los bienes comprados, el riesgo de pérdida o deterioro de éstos se transmitirá al consumidor y usuario cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido su posesión material". Dado que el justificante de entrega aportado al expediente por #####, obtenido de la web #####, no permite acreditar indubitablemente que el producto objeto de **reclamación** haya sido entregado a la parte reclamante al indicarse "shipment not found" (literalmente en inglés = "envío no encontrado"), y recayendo la carga de la prueba de esa entrega, de acuerdo con el artículo 121 de la LGDCU, en la parte reclamada; siendo además la relación con la entidad ##### ajena al reclamante, ##### deberá devolver a ##### la cantidad abonada por la compra de la prenda deportiva, en concreto 165 €. Por lo que respecta a la indemnización de daños solicitada por el reclamante, el órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** su pretensión por cuanto esa parte no acredita con prueba alguna aportada al expediente que esos perjuicios se hayan producido.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.