



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03303.4 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Compra Online:

En Madrid, a 25 de enero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Compra por internet cajas de aceite de la empresa "#####", las cajas vinieron destrozadas y las garrafas abolladas. No acepta el pedido por su mal estado. Se reclama y reembolsan parte del dinero, pero descuentan los gastos no solo de devolución de las mercancías, sino también los de envío inicial.

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 reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Que me devuelvan 13,79 €, porque no me informaron que los gastos de devolución serían por mi cuenta o al menos 6,90 € de los gastos de envío iniciales". Escrito 1 de junio de 2021: "No considero resueltos y solicito que continúe". Rehúse al pedido por los desperfectos y se ratifica en lo anteriormente expuesto. Escrito 31 de diciembre de 2021 se ratifican en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que "Les informamos que no podemos acceder a la petición de nuestro cliente, tal y como le explicamos a través de nuestros canales de atención al cliente. El paquete se intenta entregar y es rehusado por el destinatario. Hablamos con el cliente y se niega a una nueva entrega. Los paquetes son devueltos a nuestra instalación con los costes de devolución que esto acarrea. Por ello se le emite al cliente una devolución íntegra de su pedido por importe de 101,90 €. En la factura descontamos los gastos de transporte a Alicante con una bonificación por deferencia del 50%, por lo que solo se cobra 6,99 € y se descuentan los costes de devolución a origen de las dos cajas rechazadas por importe de 6,90 €. Total 13,79 €. Por ello no podemos acceder a la petición de 6,90 €.

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

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante al carecer el expediente del preceptivo **Convenio Arbitral** por cuanto siendo la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo suscrita por la empresa reclamada en Derecho; no consta haberse informado de ello al reclamante, ni que éste lo hubiese aceptado expresamente, no quedando formalizado **Convenio Arbitral** alguno.

No obstante, de la documentación aportada en el expediente (correos y fotografías) en el que la reclamante refiere "las cajas vinieron rotas y una garrafa abollada" y de las fotografías aportadas de las cajas de su estado externo, no queda acreditado que haya afectado al contenido del envío, por lo que según la normativa de consumo, los gastos de devolución deben ser por cuenta de la reclamante.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 firmó el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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