



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03360.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 31 de mayo de 2021 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que realizó un pedido con fecha comprometida de entrega anterior al 8 de mayo y no ha sido entregado. Ha intentado contactar en varias ocasiones con el departamento de atención al cliente y no ha sido posible. El 12, 14 y 25 de mayo reclama a través de la web, y no obtiene ninguna respuesta. Solicita la entrega del pedido, una compensación de 100 euros y una sanción administrativa.

Con fecha 8 de octubre de 2020, la parte reclamante aporta un escrito en el que relata los hechos cronológicamente, manifestando que la empresa realizó el reembolso del pedido el 31 de mayo de 2020, y solicita una compensación de 100 euros y una sanción administrativa.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 16 de noviembre de 2020, del que se da traslado a la parte reclamante, alegando que se procedió a la entrega del pedido web a la agencia de transportes el 8 de mayo de 2020, siendo devuelto al almacén central de la empresa al no ser posible su entrega por ser la dirección facilitada incorrecta, y procediendo al abono del importe. Se ofreció al reclamante la tramitación del pedido siendo rechazado.

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 aporta escrito alegando que no se han producido cambios desde la situación reclamada. Manifiesta que no hay error en la dirección, como se puede comprobar en los datos del pedido, y además sí se realizó otra entrega del mismo pedido correctamente. El incumplimiento de la entrega fue reclamado reiteradamente por teléfono y por correo electrónico, del que sólo recibió respuestas automáticas de acuse de recibo. Finalmente, manifiesta que fue necesario presentar la solicitud de arbitraje y que fuera notificada a la empresa para que devolviera el importe cobrado, no actuando de forma proactiva. Adjunta documentación del pago y del reembolso.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante.

Comunidad de Madrid

Entrega de la compra por causa ajena a la parte reclamante, no constando acreditado ningún error en la dirección del envío y habiéndose entregado en la misma dirección otra mercancía incluida en el mismo pedido. Resultando que el envío reclamado finalmente no fue entregado al destinatario, y observándose una falta de diligencia por parte de la empresa en la gestión de la **reclamación**, y la demora en reembolsar el importe abonado, se resuelve que la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 30 euros.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de sanción a la empresa reclamada, al no tener los órganos arbitrales atribuidas competencias en materia sancionadora por presuntos hechos constitutivos de infracción administrativa.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.

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