



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03789.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 15 de febrero de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que con fecha 24/06/2020 el reclamante realizó un pedido con número ##### en la web de la reclamada, por un importe de 329,36 euros, realizándose el cobro ese mismo día. Con fecha 26/06/2020 el transportista quiso entregar el pedido en otro punto diferente al indicado en el contrato y no se hizo la entrega. El mismo día 26/06/2020 el reclamante, ejerciendo su derecho de desistimiento, comunicó por correo electrónico a la empresa la cancelación del pedido. En fecha 15/07/2020, pasados más de 14 días desde la solicitud de cancelación del pedido, solicitó la devolución de los 329,36 euros y el doble de lo pagado al no realizarse la devolución dentro del **plazo** indicado.

La parte reclamada alega que el reclamante argumenta "incumplimiento en el **plazo** de entrega" (artículo 7 del Código ético Confianza On-line, el cual es de 30 días como indicamos en las condiciones de uso publicadas en nuestro E-commerce). Durante las gestiones que realizaron con el ##### en el momento de la gestión en la entrega, siempre hace alusión a su "derecho de desistimiento" (artículo 8 del Código ético Confianza On-line, el cual es muy claro en su punto nº 7 " En el caso de que el oferente se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes podrá retener el reembolso hasta haberlos recibido o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de devolución"). Tanto si la **reclamación** se refiere al **plazo** de entrega del pedido como si se refiere al retraso en el **plazo** de devolución del importe de la compra, entendemos que no existen hechos o argumentos que puedan dar la razón al reclamante. En todo caso, la parte perjudicada económicamente es nuestra empresa, como podrán comprobar en nuestras alegaciones. Para que puedan valorar con todo detalle este incidente, intentaremos en este escrito de alegaciones relatar los hechos con detalle, así como las acciones realizadas tanto por parte de C##### (#####) como por el transportista externo ##### para realizar la entrega de la compra realizada por el ##### sin mayor incidencia. En el caso de **reclamación** por "incumplimiento en el **plazo** de entrega", entendemos que no procede, ya que, aunque en el mismo día iniciamos la gestión con ##### de la incidencia para su rápida solución, "extrañamente" fue imposible realizar la entrega por la intransigencia del cliente dentro de las 24/48 horas siguientes a la realización del pedido, siendo el **plazo** de entrega como queda acreditado por nuestras condiciones de uso y amparado por la norma (30 días), le hubiese sido entregado dentro.

Comunidad de Madrid

Durante el **plazo** establecido, se presentaron muchas limitaciones en las entregas debido a la pandemia por COVID y los confinamientos. A pesar de esto, se solventaron todas las limitaciones a satisfacción del cliente, y se comunicaron con antelación a través del correo electrónico. Estamos seguros de que el pedido habría sido entregado en los siguientes días laborables, 29/30 de junio, a más tardar, totalmente dentro del **plazo** establecido.

En caso de "derecho de desistimiento", incluso con el pretexto o excusa, como el ##### nos comunicó por correo electrónico el mismo día 26/06/2020 a las 13:08 horas, de que ya había realizado la compra del material en otro establecimiento, entendemos que el cliente no tendrá objeción en acreditar documentalmente este aspecto aportando factura de compra de los mismos productos en la fecha indicada.

La intención de desistimiento se realizó tan solo 1 día después de la confirmación del pedido y en el mismo momento del intento de entrega. A pesar de esto, hemos realizado la devolución del importe en **plazo**. El vendedor es el encargado de la realización de la devolución y organización del transporte de retorno, y el ##### se desentendió totalmente del tema. Por lo tanto, el vendedor puede retener el reembolso hasta la recepción y comprobación de dicha devolución.

Los gastos producidos por la devolución deberán ser asumidos por el cliente en caso de ser anunciado claramente, como es el caso, en las condiciones de uso. Es importante resaltar que el perjuicio económico para ##### es importante, ya que tan solo se descontó un importe de 24,00 € + IVA, cuando el coste real de todo el transporte del pedido ##### ha sido de 103,14 € + IVA (51,57 € + IVA el envío + 51,57 € € + IVA la devolución), siendo la pérdida real de 79,14 € + IVA (97,76 € IVA incluido). Coste que acreditamos con las facturas de ##### con el coste del envío nº expedición ##### y coste de la devolución nº expedición ##### (coste devolución #####) en caso necesario se acreditará mediante el envío de las facturas originales emitidas por el transportista.

En conclusión, entendemos que en todo momento y con una inmediata respuesta a la incidencia por parte, tanto de ##### como del transportista #####, han atendido e intentado por todos los medios la solución satisfactoria para el cliente, tanto en el **plazo** para la entrega como en la devolución de los importes pagados en el **plazo** correcto, 13 días desde la recepción en nuestras instalaciones de los productos devueltos. Mostrando el cliente una actitud que no acabamos de entender, más realizando una compra de productos muy voluminosos y con poco sentido en la utilización conjunta de los mismos, con entrega en un ático, en la comunicación inmediata de desistimiento, el la amenaza por parte del cliente desde el primer momento en que demandaría una indemnización del doble del importe de la compra informándonos y dejando constancia de una experiencia en este tipo de situaciones, además comunicándonos el mismo día del intento de entrega que ya ha comprado los mismos productos en otra tienda o empresa.

Entendemos que no somos responsables en ningún caso de la no recepción del pedido ni de no cumplir los **plazos** en la devolución de los importes, más bien creemos que somos la parte perjudicada. Por lo tanto, nuestra propuesta de solución es que el ##### nos abone la diferencia entre los importes reales del coste del transporte y los descontados del importe a devolver del pedido, tanto el envío como la devolución, que ##### (#####) ha tenido que abonar injustamente con un importe de: 79,14 € + IVA (97,76 € IVA incluido).



Comunidad de Madrid

Se reclama a la empresa de transporte ##### y a Reus. Si el pedido no se puede entregar cumpliendo las condiciones contratadas, se informa al cliente para que este elija cancelar el pedido o modificar adecuadamente la dirección de entrega. El cliente se negó a aceptar el pedido porque no iban a cumplir con lo contratado y lo necesitaba lo antes posible.

Desistimiento: una vez que no va a obtener lo que ha contratado y con el pedido no entregado, ejerce su derecho de desistimiento para cancelar el pedido de la compra online sin tener obligación de justificar el motivo.

Derecho a recibir el doble del importe pagado: la empresa alega que dicho derecho no tiene lugar porque una vez cancelado el pedido, ##### les tiene que devolver la mercancía, y una vez tienen la mercancía es cuando ellos cuentan el **plazo** para devolver el dinero tal como dicen entrega como en la devolución de los importes pagados en el **plazo** correcto, 13 días desde la recepción en, según ellos lo hicieron en 13 días de los 14 días naturales que obliga la ley.

Por todo lo dicho, se mantiene la **reclamación** de que se le devuelvan los 29.04 EUR que quedan pendientes y se paguen 329.36 EUR, el doble del importe pagado, por el artículo 76 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La parte reclamada añade que, en relación y respuesta al expediente indicado, así como a las alegaciones finales del demandante, reitera su desacuerdo con sus alegaciones y demandas, como ya rebatió en su escrito inicial, al cual se remite y reafirma en su contenido, así como todos los anexos que también presentamos telemáticamente. Sobre el documento en el que el demandante no considera resuelto el caso, manteniendo su **reclamación**, consideramos necesario realizar las aclaraciones o alegaciones oportunas por nuestra parte:

1. Cancelación de pedido.

a. La empresa de transporte contactó con el destinatario para gestionar la entrega, así como desde nuestro departamento de atención al cliente se iniciaron de inmediato las gestiones oportunas para que se realizase la entrega en el domicilio exacto del cliente y dentro del **plazo** al cual nos comprometemos en todos nuestros envíos. Tenemos la seguridad y el convencimiento de que, como en algunos casos similares que por la naturaleza de los productos que comercializamos y que representan un volumen o peso importante, se hubiese entregado sin problema una vez gestionado.

b. El cliente no dio opción alguna para que solucionásemos, dentro del **plazo** de entrega acordado y a su satisfacción, la incidencia inicial. Nos comunicó al momento su intención de desistimiento del pedido, argumentando que había realizado ya la compra en otro establecimiento, cosa que nos resulta un tanto "extraña" como argumento de devolución y que en ningún momento nos ha demostrado como insistentemente le hemos solicitado. Por este motivo, no entendemos cómo en sus alegaciones finales indica el siguiente comentario: "Si el pedido no se podía entregar cumpliendo las condiciones contratadas, se informa al cliente para que este elija cancelar el pedido o modificar adecuadamente la dirección de entrega". Entendemos que queda claro y demostrado que intentamos por todos nuestros medios posibles solucionar la entrega, fue el demandante el que no nos dio ninguna opción para solucionar la entrega, por lo que nos parece totalmente inadecuado su comentario.

#####mandante indica no entender las comunicaciones que aportamos como prueba de nuestras gestiones con el transportista ##### por estar redactadas en catalán. Debe entender que nuestra intención ha sido no manipular en ningún caso las pruebas o documentos aportados, pero en caso de que fuese necesario, gustosamente le aportaremos los documentos traducidos al castellano. Entendemos que el demandante, al cual vemos muy preparado en cuestiones de leyes y normas, con un poco de buena voluntad o interés, seguro puede comprender la mayoría de los correos electrónicos a los cuales hace referencia.

Comunidad de Madrid

extensión por parte del demandante en sus escritos sobre este aspecto, tenemos bastante claro su objetivo en toda esta controversia, obtener un beneficio monetario adicional.

#####sus alegaciones pone en cuestión nuestra honestidad indicando que solo consiguió la devolución de los importes después de sus comunicaciones, agarrándose además a una diferencia de 4 días de demora según sus cálculos para iniciar la **reclamación** monetaria del doble del importe del pedido, claramente entendemos que forma parte de una estrategia planificada.

#####empresa, en ningún caso, demora intencionadamente la devolución de importes en estos casos ni en parecidos. Casos como este son extremadamente inusuales en nuestro historial de 28 años comercializando embalajes y 11 años on-line desde nuestro e-commerce, #####, pero cuando han sucedido siempre hemos cumplido con honestidad nuestras responsabilidades, aunque ello signifique, como en este caso, una pérdida significativa de dinero por asumir casi la totalidad de los costes de transporte por el envío y la devolución como volvemos a detallar en el siguiente punto - e), y una buena muestra de ello son las valoraciones que recibimos de nuestros clientes a través de Trusted Shop son muy mayoritariamente positivas. Por lo que no pueden aceptar las insinuaciones del demandante en ningún caso.

El demandante en su escrito indica que nuestros comentarios, cuestionando su persona o sus intenciones, carecen de utilidad a la hora de valorar la incidencia. Nosotros entendemos que, muy al contrario, sí que las intenciones o motivaciones son muy importantes, más acudiendo voluntariamente y muy gustosamente a esta Junta Arbitral para resolver con buena voluntad por todas las partes este desagradable incidente provocado, a nuestro entender, por la intransigencia del demandante.

E. El demandante se mantiene en su posición de reclamar, además de los 329,36 €, el importe descontado en concepto de transporte de 29,04 €. Como ya indicamos en nuestras primeras alegaciones, "es muy importante resaltar en este aspecto, que el perjuicio económico para ##### es importante, ya que tan solo se descontó un importe de 24,00 €+ iva, cuando el coste real de todo el transporte del pedido ##### ha sido de 103,14 € + iva (51,57 € + IVA el envío + 51,57 € € + iva la devolución), siendo la pérdida real de 79,14 € + iva (97,76 € iva incluido)." Creemos que queda claramente acreditado que si hay ya algún perjudicado económicamente en #####.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiendo adquirido la posesión material de los bienes objeto de la compra online, pues el envío ha sido expresamente rechazado por el propio consumidor; no ha quedado acreditada en el expediente la fecha de recepción del producto por la empresa reclamada, no pudiéndose deducir retraso alguno en la devolución del precio abonado, **no procediendo, en consecuencia, el pago del doble de las sumas abonadas** (329,36 euros).

En cuanto a los gastos de transporte retenidos por la empresa, habiendo aceptado la reclamada la cancelación de la compra y devuelto la cantidad de 300,32 euros, no procede la retención por parte de la reclamada de los gastos de transporte (29,04 euros), de conformidad con el condicionado del contrato suscrito. Tampoco procede el mayor abono solicitado por la empresa reclamada de 79,14 € + IVA (97,76 € IVA incluido).

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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