



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04292.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 28 de abril de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO 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 lo siguiente: El reclamante adquirió un artículo por venta por internet en ##### el 05/20. En la página web no se indicaba que el artículo requería de montaje y tampoco el coste del mismo. El 23/05/20 le envían un email diciendo que no disponen del artículo aunque realizaron el cargo en su tarjeta. El 29/05/20 el artículo se entrega en su domicilio indicándole que ellos son una delegación solo con servicio de paquetería. Al abrir el artículo se encuentra que viene despiezado por completo y contacta por teléfono con venta por internet de ECI el 05/06/20. A falta de respuesta, volvió a contactarles por teléfono y quedan nuevamente en responderle el 09/06/20. Con la reapertura de centro físico, contactó con el servicio de atención al cliente de ##### y le abren un expediente (nº caso: #####) donde comprueban que, efectivamente, en la web no aparece la opción de montaje ni opción de contratarla. Sí le informan que hay opción pero que tiene un coste y tiene que ser venta por internet quien lo solucione. Finalmente, el 18/06/20 se realiza la instalación el 22/06/20 a través de una empresa externa que no es fabricante. El reclamante solicita la devolución del importe de instalación del producto (60,00€) al no aparecer indicado en la web del vendedor y la devolución de un 10% (69,90€) del precio total del artículo (699,00€) en concepto de daños y perjuicios por el tiempo transcurrido entre la solicitud del artículo y su puesta en marcha (casi un mes después) y por el tiempo y molestias generadas por los sucesivos trámites para poder conseguir que todo quedara subsanado. Total 129,90 euros.

La parte reclamada alega que en todos los productos fitness, si se desea contratar el montaje, se tiene que añadir a la cesta de la compra como una opción adicional. Han intentado contactar con el cliente por teléfono sin éxito los días 12 y 19 de abril para explicarle que en el momento de la compra es cuando el cliente tiene la opción de contratar el montaje. Al no haber sido posible contactar con él, el día 19 de abril le enviamos un correo electrónico para dar acuse de recibo a su **reclamación** oficial.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto existiendo prueba plena por parte del consumidor y, además, existiendo duda de que la captura alegada por ##### existiera cuando se realizó la compra, se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante los 60 euros del montaje.**

No entrar a conocer de la indemnización por daños y perjuicios padecidos formulada, al no acreditar perjuicio económico alguno. No obstante, los perjuicios, tanto personales, morales como profesionales, no son materia consumerista sino de orden civil. Queda expedita la vía judicial.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.