



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04698.7 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de mayo de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , 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: realizó un pedido nº ##### (artículos de ropa niño), con fecha 2 de mayo, por un importe de 31,41 euros y el nº ##### (camiseta bebé niño en blanco), con fecha 22 de mayo, por un importe de 7,99 euros. Tras la entrega parcial del pedido #####, pues faltaba una unidad de una camiseta de bebé, contactó con la reclamada por teléfono en múltiples ocasiones sin éxito o solución alguna. Por lo que decidió realizar un nuevo pedido ##### adquiriendo el artículo faltante y acudió a una tienda a interponer la **reclamación** oportuna. A fecha de la interposición de la **reclamación**, no ha recibido respuesta. Solicita el reembolso del artículo faltante y los portes correspondientes, así como una compensación por el coste de las llamadas efectuadas al servicio de atención al cliente.

La parte reclamante añade que solicita el valor de los gastos en llamadas al servicio de atención al cliente referente a su **reclamación** por entrega parcial de pedido realizado online, porque existe un agravio comparativo y una vulneración de sus derechos como consumidor ya que los teléfonos de contacto que se facilitan en la proforma son el ##### si llamas desde fijo, y ##### para llamar desde móvil, un teléfono es gratuito y el otro no. Yo no poseo línea fija para poder beneficiarme de la gratuidad del teléfono 900, y considera que tiene el mismo derecho que cualquier otra persona a que se le atienda de manera gratuita en un servicio de atención al cliente, cuanto más lo que reclamo es solucionar un error de la empresa y no suyo. Que a día 19 de octubre de 2020 mediante correo electrónico del departamento de Atención al cliente de ##### dirigido al Comité de Mediación de Confianza Online, se confirma que han contactado con ella y que confirman la gestión del abono de forma urgente y la conformidad del cliente, confirmado el abono de la mercancía que no recibió y el abono de los gastos de envío del segundo pedido que realizó por no recibir el primero, pero que no procede abono del coste de las llamadas puesto que el teléfono no es el único medio de contacto que tienen los clientes para contactar con el Departamento de Atención al Cliente, pero en incontables ocasiones intentó contactar con ellos tanto por teléfono como por correo electrónico, como por la web, rellenando el formulario de reclamaciones y aun así nadie se ponía en contacto con ella.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada manifiesta que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, indica que finalmente se procedió a la devolución a la ##### del importe abonado por la prenda. Asimismo, no procede la devolución del importe de las llamadas realizadas, puesto que, como se informa en la página web, los clientes disponen para consultar cualquier duda sobre los pedidos realizados de un teléfono gratuito ##### con un amplio horario de atención al cliente, así como de una dirección de correo electrónico.

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.

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 TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, debiendo ser el servicio postventa o asistencia al contrato, en todo caso, gratuito para la reclamante, máxime no siendo por causas imputables al mismo, **la empresa reclamada debe abonar el coste de las llamadas** realizadas por la reclamante al número ##### por importe total de **34,69 euros**.

Asimismo, acreditada y reconocida por la reclamada la no entrega de una unidad del pedido #####, la empresa reclamada debe proceder al abono de la prenda no entregada y de los gastos de envío correspondientes, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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