



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04835.7 / 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 UNIÓN 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, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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 realizó el pedido nº ##### (Campana extractora Mepansa e Instalación) con fecha 8 de junio, por un importe de 492,99 euros. Tras la entrega del pedido, no procedieron a su instalación. El reclamante contactó con la reclamada en varias ocasiones por teléfono y por correo electrónico sin recibir una solución al respecto. Por ello, solicita el reembolso del montaje no realizado, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

La parte reclamada alega que una vez revisado el pedido #####, indican que en fecha 08 de julio de 2020 se efectuó la instalación del artículo comprado por el #####y se le hizo llegar vía correo electrónico un código descuento por valor del servicio para que lo pueda disfrutar en su próxima compra online.

La parte reclamante manifiesta que solicita la devolución del cargo por instalación, en la misma forma de pago o equivalente, de manera que pueda ejercer libremente su derecho de elección como consumidor. Además, solicita una compensación por los perjuicios causados.

La parte reclamada manifiesta que solicita el archivo de la **reclamación** ya que ha llegado a un acuerdo previo con el cliente y/o ha atendido su petición.

Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, apreciando que la instalación de un producto básico, como es la campana extractora, es un elemento prioritario en una cocina y, pagado el servicio se tarda un mes en realizar la instalación, sin que en ningún caso se pueda trasladar la responsabilidad al consumidor, estimando que se ha realizado una ejecución defectuosa del servicio, la empresa reclamada deberá devolver al reclamante el importe de la instalación. Se condiciona dicho reembolso a que el consumidor no haya hecho uso del código descuento por valor del servicio, en cuyo caso se entiende ya compensado.

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, tipo gráfico 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.