



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06072.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo 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

AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID 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 día 9 de mayo de 2020, al intentar hacer una compra por internet en la página #####, el sistema dio un error, no generándose ningún pedido, pero realizándose dos cargos separados por 30 segundos de 90,95€ en la tarjeta de débito que el sistema solicitaba para completar la transacción. A día de hoy, no ha recibido ninguna mercancía ni pedido, pero tiene dos cargos en la tarjeta de débito. Después de ponerse en contacto con el Call center de la empresa, le indicaron que el sistema había fallado y le dieron un número de "pedido" y le pidieron que enviara un correo electrónico indicando el número de "pedido" facilitado por el operador y solicitando el reembolso, lo cual hizo inmediatamente después de terminar la conversación. Sin embargo, todavía no se ha producido la devolución y tampoco han respondido a los correos electrónicos reclamándolo. A pesar de las numerosas llamadas realizadas al call center, no ha recibido respuesta alguna, sólo anotan lo comentado, pero no le comunican ninguna resolución, a pesar de haber solicitado en cada llamada que le informen por teléfono o correo electrónico de la situación. Por todo lo anterior, solicita la devolución de los 181,90€ (2 x 90,95€) y una disculpa por la negligente gestión que ha realizado #####.

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 comparece 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 queda acreditado error en la transacción por el que el reclamante ha abonado dos pagos de 90,95 euros cada uno no quedando justificada la entrega del producto, por lo que se acuerda que **la reclamada deberá reintegrar** al reclamante la cantidad total de **181,90 euros** ((2 x 90,95 €), salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Comunidad de Madrid

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.

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