



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06721.8.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de marzo de 2020, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: El 18 de mayo se hizo un pedido en la tienda online y el 22 de mayo ambos fueron enviados a través de #####, pero ninguno fue entregado. A pesar de estar esperando, el transportista codificó varias veces que el destinatario estaba ausente, sin haber entrado a recepción. Tras dos intentos fallidos, se intentó cancelar ambos pedidos y se solicitó la devolución del dinero. Las llamadas a la empresa y al transportista (902) produjeron un gasto de 28,77 euros, por no mencionar las horas perdidas. Le devolvieron el importe de los pedidos y solicitaron la factura de las llamadas, ofreciendo un saldo en línea de ese importe en compensación por las molestias. Lo remitió, pero no se volvieron a poner en contacto con ella. Solicita que se hagan cargo de los gastos de las llamadas, tras solicitarle la factura justificativa, han transcurrido dos meses y no se han vuelto a poner en contacto con ella.

La empresa acepta someter a arbitraje de consumo esta **reclamación** ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y expone que en su deseo de resolver amistosamente la **reclamación**, se informó al cliente que el 9 de agosto el servicio de atención al cliente envía email, informando que había realizado un abono del crédito con el importe de 28,77 euros. Aportan captura de la herramienta de compras online en la que consta que en fecha 4 de noviembre, la reclamante hizo uso de los 28,77 euros.

El órgano 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

de audiencia y expone que la atención al cliente solo se tomó en serio su **reclamación** cuando mencionó su intención de poner una queja en consumo. No obstante, considera resueltas sus pretensiones.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de febrero de 2020 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO** del presente asunto, ya que la reclamante manifiesta por escrito que todas sus pretensiones están resueltas y la empresa no muestra disconformidad con la citada alegación, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3 c) del RD 231/2008 de 15 de febrero que regula el sistema arbitral de consumo, que establece que el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones y se pondrá fin al procedimiento arbitral cuando se compruebe que no es posible la prosecución de las actuaciones.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.