



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06946.0 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 22 de febrero de 2022, 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 la Asociación Española de la Economía Digital, 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 que con la compra de un televisor el 9 de junio de 2021 a las 23:35 horas, contrató el servicio express de entrega para el 11 de junio de 2021, de importe mayor que el servicio estándar, que se incumplió al recibirlo el 14 de junio, y al reclamar le dirigen a las condiciones generales de venta donde indican que si la compra es de un televisor, independientemente del método de envío seleccionado, el **plazo** de envío será de 48-72 horas. Dicha información no se mostraba en el proceso de compra sino que el icono con la información viene indicado en la ficha del producto, debajo del botón de añadir a la cesta, anterior al proceso de compra donde se ofrece el servicio express, más costoso, por lo que entiende que su ubicación tiene una clara intencionalidad de ocultamiento. Además, el **plazo** de 48-72 horas para televisores, que incluye días no laborales y festivos al no decir lo contrario, también fue incumplido. Solicita 4 € de la diferencia del coste de los envíos, y 236,54 € equivalente al 10% del valor de compra en concepto de resarcimiento por la demora en la entrega, y por todo el tiempo dedicado a reclamar. Adjunta documentación que se traslada a la empresa junto con la solicitud de arbitraje.

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 aporta escrito en el que reitera el relato cronológico de los hechos y detalla el proceso de compra y la información sobre el servicio de entrega. Que al poco tiempo de su **reclamación** modificaron en las condiciones generales el **plazo** de 48-72 horas por el de 3 a 6.

Comunidad de Madrid

Días. Reitera la documentación escrita como medio de prueba y adjunta captura de pantalla del 23 de enero de 2022 exponiendo el icono del camión en la ficha de los televisores ofreciendo el servicio express. Solicita:

4,00€ de la diferencia de costo entre el Servicio Express de entrega contratado y el Servicio Estándar ejecutado.

319,72€ es el equivalente al 13,51% del valor de compra realizado, el cual reclamo en concepto de las molestias ocasionadas. Fueron en total 14 horas y 30 minutos (aproximadamente) de tiempo dedicado entre comunicaciones y reclamaciones, siendo 22,05€ el costo de mi hora profesional sin impuestos incluidos.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante **debiendo abonarle la empresa reclamada 19,99 €** correspondiente a los gastos de envío, puesto que el proceso de compra de una televisión permite contratar una modalidad de envío con un coste superior que no se puede prestar, no procediendo más abonos al no ser indemnizables daños y perjuicios de carácter profesional en cuanto al tiempo dedicado a reclamar, y en todo caso, no estar debidamente acreditados y justificados otros daños y perjuicios económicos.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, 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.



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 en Madrid el presente Acuerdo los miembros del Colegio Arbitral.