



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07041.4.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo de 2020, constituido 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 acreditada 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: el día 1 de junio del 2019 realizó un pedido a través de la web y le dieron fecha máxima para entregarle su pedido el día 20 de junio. Le entregan la mitad en fecha y una vez cumplida la fecha (día 20) le envían un mail informando que se retrasa el envío. El 4 de julio le escriben diciendo que ya lo tiene la agencia y que como máximo el 11 lo tendrá. Después de varias llamadas a ##### a un 902, causándole un coste y le dan largas. Después de varias llamadas a atención del #####, le dicen que el 23 lo tendrá. El día 23 le llaman y le dicen que lo han devuelto al almacén y que haga un pedido nuevo y en 15 días lo tendrá. Solicita compensación tanto por el dinero como por el tiempo perdido y por supuesto respetando el precio del artículo sin IVA que es como lo compró, para volver a comprarlo.

La empresa manifiesta por escrito que el cliente tramitó el pedido a través de la web con fecha 1 de junio y que debido a una rotura de stock por parte del proveedor, la aplicación separó el envío de la mercancía con fecha 3 de junio. El reloj inteligente fue entregado con fecha 6 de junio. El cliente mostró su malestar porque no había recibido el reproductor MP3 acuático, pero gestionó con la agencia de transporte la situación del envío. El 23 de julio, el cliente fue informado de que la mercancía no podría ser entregada y tendrían que hacer un nuevo envío. En fecha 30 de julio, se les asignó la **reclamación** a través de un centro comercial y ofrecieron tramitar un nuevo pedido, pero el cliente no estaba interesado en la tramitación de un nuevo envío. Al cliente solo se le hizo el cargo de la mercancía recibida en la tarjeta de compra de #####, 271,89 euros.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de marzo de 2020 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Solicita compensación por las molestias sufridas así como el coste de las llamadas al número 902 (13,63 euros + IVA).

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de febrero de 2020 y se opone a la **reclamación** y reitera el contenido de anteriores alegaciones, muestra sus disculpas y ofrece activar la tarifa plana para pedidos de su página web.

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: DESESTIMAR la pretensión del reclamante ya que se comprueba en este acto, tras verificar la documentación aportada al expediente con fecha 9 de marzo, que el justificante de los gastos que reclama no se corresponden con la persona que realiza la **reclamación**, son de una entidad jurídica.

El reclamante no aporta justificante de otros gastos solicitados como consecuencia de las molestias sufridas.

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

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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.

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