



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07189.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de junio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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 una compra online sin registro en la página web de la empresa "#####" el 14 de abril de 2020. Tras comunicarle en diversas ocasiones que el envío se retrasa, intenta solicitar la anulación del pedido siguiendo los pasos que indica la empresa en su página web (Apartado de Ayuda) tanto por vía telefónica como vía email. Sin embargo, tras intentar realizar llamadas a distintas horas y días, no ha conseguido contactar con ellos, con un sobrecoste muy importante en gasto telefónico. Por lo tanto, solicita la anulación del pedido de los productos que permanecen en estado "pendiente", así como el reembolso del gasto telefónico (41,18 euros) tras diversas llamadas en espera sin respuesta por parte de la empresa #####

La parte reclamada alega que el Departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia indicó que la ##### fue informada en todo momento sobre el estado de entrega de su pedido y recibió el pedido completo en 4 operaciones. Además, consta que únicamente ha devuelto dos productos en un Centro Comercial de los 7 productos solicitados. Tal y como se informa en la página web, y cuya impresión de pantalla aporta la propia reclamante en la documentación que presenta, para poder anular un pedido desde la opción de "Mis pedidos", es necesario que el usuario previamente se haya registrado como cliente. En este caso, la ##### realizó el pedido como cliente no registrado, motivo por el cual no pudo anular su pedido desde la pestaña de "Mis pedidos". La ##### podría haber rechazado la entrega de los productos entregados por la Agencia de Transportes sin coste alguno para el cliente, pero decidió voluntariamente aceptar la entrega de todos los productos y posteriormente procedió a la devolución de solo 2 productos de los 7 adquiridos.

Comunidad de Madrid

Respecto al gasto de teléfono reclamado, en la documentación que aporta la ##### no se aprecia el importe reclamado. Además, se considera que no procede su abono puesto que en la página web se informa a todos los clientes que se dispone de un número de teléfono gratuito de contacto. La ##### optó por llamar a un teléfono cuya tarifa no es especial sino de gasto compartido.

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 y 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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que, una vez analizada la documentación, queda acreditado que obtuvo información para contactar con la empresa a través de diferentes medios y de un número de teléfono gratuito, y el reclamante optó por llamar al número de teléfono cuya tarifa, según se informa, conlleva coste.

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.

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 adoptarlo.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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