



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01313.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha seis de enero de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de junio de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con los plazos de entrega de un pedido llevado a cabo en la empresa [REDACTED]. Tras contratar un envío urgente en 24 horas, el pedido no llega en 24 horas, sino días más tardes. La reclamante considera que está totalmente exenta de responsabilidad y que no debería haber asumido ningún tipo de sobre coste teniendo en cuenta que siguió a rajatabla lo que estaba en su mano, indica que no sólo se le debe reembolsar el sobre coste del envío urgente sino también el coste de la gasolina por los 140 kilómetros que tuvo que hacer desde la localidad donde vive hasta la localidad que indicó cuando hizo el pedido (desde [REDACTED] a [REDACTED] y desde [REDACTED] hasta [REDACTED]). Solicita 1 € por el coste del envío en 24 horas más el importe del gasóleo por el desplazamiento hasta la recogida del pedido, 15 euros, en total, 16 euros. Ha calculado este importe teniendo en cuenta:

1. Distancia recorrida: 135,8 kilómetros, el equivalente al desplazamiento desde su lugar de residencia hasta el lugar donde se entregó el pedido (67,9 kms desde [REDACTED] a [REDACTED] + 67,9 kms desde [REDACTED] a [REDACTED]).
2. Vehículo: [REDACTED]
3. Carburante: Gasóleo
4. Fecha desplazamiento: 02.01.2023

El Árbitro Único 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

La **parte reclamada** comparece a la audiencia mediante escrito e indica que a su departamento de administración se le pasó realizar el reembolso que se ofreció a la reclamante desde el primer momento, estaban dispuestos a reembolsar el coste del servicio urgente si les indicaba el medio que mejor le convenía sin tener que llegar a esto, sino llegar así a un acuerdo, por otro lado indican que se atienen a lo que en el contexto de este procedimiento arbitral se decida.

Alegan que en su página web se indica explícitamente envíos 24/48 horas sólo laborales y en las condiciones de venta se indica: "Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones de Compra respecto de la disponibilidad de los Productos y salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias, intentaremos enviar todos los Productos relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo máximo de 7 días naturales aunque en el 99% de las ocasiones en plazo de entrega será de 24-48 Horas.

Si por algún motivo imprevisto no pudiésemos cumplir con la fecha de entrega, le informaremos de esta circunstancia y le daremos la opción de seguir adelante con la compra estableciendo una nueva fecha de entrega o bien anular el pedido con el reembolso total del precio pagado. Tenga en cuenta en cualquier caso que no realizamos entregas los sábados ni los domingos, ni festivos. A efectos de las presentes Condiciones, se entenderá que se ha producido la «entrega» o que el pedido ha sido «entregado» en el momento de firmar la recepción de los mismos en la dirección de entrega convenida.

Si no va a estar en el lugar de entrega en el día previsto, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros para convenir la entrega en otro día."

Dicho esto, la compra se realizó un miércoles 28/12/2022 a las 22:19 horas de la noche, fuera de horario comercial, hasta las 9:30 horas de la mañana del jueves 29/12/2022, no se realiza el embalaje del producto y se procede al envío del artículo, el mismo jueves 29/12/2022 como indica la reclamante, a las 18:08, recibe correo de envío de su pedido ya que los pedidos empiezan a viajar a las 18:00 horas hacia su destino, es a partir de aquí cuando empiezan a contar las 24 horas de entrega, es imposible realizar un pedido a las 22:19 horas de la noche y que esté en [REDACTED] entregado antes de las 22:19 del día siguiente, los pedidos hay que empaquetarlos, los recoge la empresa de transporte y viajan por la noche, y luego los repartidores realizan las entregas, alegan que realizan su trabajo con bastante prontitud.

La reclamante no podía recibir su pedido antes del viernes 30/12/2022 porque era imposible que estuviera en Toledo antes. La reclamante se pone en contacto con la reclamanda por whatsapp el 31/12/2022 a las 0:30 horas, fuera de horario comercial para indicarles que la empresa de transporte no había realizado la entrega y que facilitaba nueva dirección de envío, hasta que no se abre la tienda no pueden realizar las gestiones pertinentes. El 31/12/2023, fin de año, era sábado, la empresa de transporte no reparte ni trabaja, aún así le indicaron que si conseguían contactar con la agencia y desviar el pedido a [REDACTED] no lo entregarían hasta el Martes, el domingo 01/01/2023 era año nuevo con lo cual se pasa la festividad al lunes 02/01/2023, aún así el día 02/01/2023 intentaron



Comunidad de Madrid

ponerse en contacto con la agencia para desviar la entrega a [REDACTED] y no cogieron el teléfono, ni en la agencia de [REDACTED] ni en la central nacional e informaron que le realizaban por bizum el coste del envío, y esta parte es en la que no han cumplido.

Fueron ellos los que le dijeron que realizarían el bizum del envío, ni siquiera esperaron a que la cliente se lo propusiera, sabían que la empresa de transporte no había cumplido los plazos, y debería haber entregado el pedido el viernes 30/12/2023 pero por desgracia no pueden acompañar todos los pedidos hasta la casa del cliente y la empresa tampoco informó que esa localidad tenía para su entrega kilometraje a parte y que no lo iban a poder entregar.

Creen que han cumplido con prontitud y agilidad y en todo momento han estado en comunicación con el reclamante, pero como es normal fuera del horario comercial no pueden atender, y una vez que el artículo sale de la tienda no pueden llevarlo ellos mismos y asegurarse que se cumplen los plazos si no que confían en otra empresa que intentan que cumplan los plazos en los términos previstos.

La **parte reclamante** comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente. Alega que según dice la empresa reclamada "... efectivamente a nuestro departamento de administración se le pasó el realizar el reembolso que nosotros ofrecimos a la señora desde el primer momento; estábamos dispuestos a reembolsar el coste del servicio urgente si nos indicaba el medio que mejor le convenía sin tener que llegar a esto y llegar a un acuerdo...". El reembolso del euro no se me ofreció desde el primer momento, sino, en el último mensaje por WhatsApp que recibió el día 2 de enero de 2023, que decía exactamente: "le enviamos por bizum el coste del envío".

Dice la empresa reclamada: "... indicar que en nuestra página web se indica explícitamente envíos 24/48 horas solo laborales". Cuando la reclamante contrató se indicaba exactamente "envío urgente 24 horas", y así es como consta en los mails de confirmación del pedido que recibió y que adjuntó al expediente.

Por otro lado, dice la empresa reclamada: "Sin perjuicio de lo establecido en estas Condiciones de Compra respecto de la disponibilidad de los Productos y salvo que se produzcan circunstancias extraordinarias, intentaremos enviar todos los Productos relacionados en cada Confirmación de Envío en el plazo máximo de 7 días naturales aunque en el 99% de las ocasiones en plazo de entrega serán de 24-48 Horas".

Estas condiciones entiendo que son las condiciones generales de compra, pero yo había contratado con una condición particular, la del envío urgente 24 horas. Del resto de párrafos que expone la empresa reclamada, indicar simplemente que el pedido lo realicé efectivamente, y tal y como también expuso en anteriores comunicaciones, el día 28.12.2022, fuera del horario comercial y no le llegó hasta el día 02.01.2023 a las 12.59, habiendo transcurrido dos días y medio laborables, y por tanto, habiéndose incumplido las condiciones de contratación.



Comunidad de Madrid

Este hecho ocasionó que tuviera que desplazarse desde mi domicilio habitual hasta la dirección a la que llegó el paquete, que era lo que yo quise en todo momento evitar al contratar el envío urgente 24 horas. Y es por esto por lo que su pretensión cambia y pasa a reclamar además del coste del envío urgente 24 horas que no se cumplió y el coste del combustible que tuvo que asumir por desplazarse.

De lo que expone la empresa reclamada en los últimos párrafos podría deducirse que es básicamente imposible que cumplan con el envío urgente 24 horas (entendiendo envío urgente 24 horas como tal, sin ningún matiz adicional) pero, si es así, se pregunta entonces por qué se ofrece como posibilidad a la hora de contratar. En su caso y por sus circunstancias, fue precisamente esta opción de envío urgente 24 horas la que determinó que contratara con la empresa reclamada. Sin la misma no lo hubiera hecho y, sin embargo, se incumplió.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante, debiendo la mercantil reclamada abonarle por la incidencia sufrida, y por los gastos en los que ha incurrido a causa de aquella, que no están totalmente probados en el expediente, la cantidad de **10 €**.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.