



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 02002.2/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Falta de entrega:

En Madrid, a 22 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de 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: el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Portátil), con fecha 25 de noviembre de 2022, por un importe de 500,02 €. Según alega el particular, ante la falta de entrega contactó con la reclamada en varias ocasiones, donde le indicaron que habían tenido una incidencia con la empresa de transportes y, a pesar de haber solicitado la devolución del importe, no lo ha recibido. No conforme, solicita el duplo del importe del pedido no entregado.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia a través de Confianza Online y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y solicita: "Devolución inmediata del importe pagado 500,02 € mas la penalización legal establecida para el caso de retraso/no entrega de productos comprados por internet. (500,02 €).

En su escrito de 21 de marzo de 2023 refiere: "haber recibido su dinero en cuenta pero ninguna penalización, ni disculpa ni intereses por haber tenido mi dinero en su cuenta más de 3,5 meses. Mantengo la reclamación para solicitar el doble del dinero abonado".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 27 de julio de 2023 refiere: "En relación a su comunicación recibida por [REDACTED] y relacionada con la reclamación promovida por el Sr. [REDACTED] debemos indicarles lo siguiente: En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, al tratarse de un pedido [REDACTED] deberá ponerse en contacto con el Seller. Les compartimos los datos del Seller: [REDACTED]"

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Por correo electrónico: Por teléfono: Les informamos, que es el Seller quien tendrá que atender a la solicitud del cliente, desde le escalamos ya la reclamación. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición. Por otro lado, pese a agradecer su ofrecimiento, lamentamos comunicarles que por cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante conoce y manifiesta que el producto no lo adquiere directamente a sino que lo compra a un tercero () a través de la modalidad .

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, entendiéndose que hay falta de LEGITIMACIÓN ACTIVA al no ser la empresa reclamada () la responsable de la venta. Por lo que en el caso de que el reclamante quiera solicitar dicho importe, debería dirigirse a la vendedora ().

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 25 de septiembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL