



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07899.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD 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.

Recibida con fecha 20 de mayo de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre 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 Colegio Arbitral, 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 del reclamante con un pedido realizado en el [REDACTED] el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 11 de diciembre de 2022, por un importe de 190,76 Euros. Según alega el particular, en el momento de formalizar el pedido se indicó por error en los datos de su domicilio el país, Ecuador por lo que, no recibió el pedido. No obstante, desde la reclamada le indicaron que había sido entregado a la agencia internacional y que debía asumir el coste. Por parte de la reclamada asumían que lo había recibido. No conforme, **solicita el reembolso del importe del pedido**.

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 reclamada, en un primer momento, se opuso a la reclamación y lamentó informar al reclamante que no era posible realizar el abono del pedido, ya que se trataba de un envío internacional.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Hace hincapié en que está de acuerdo con asumir los costes del envío, el importe de 20 euros que le cargaron en el momento de la compra, pero no está dispuesto a asumir el importe de un pedido que no ha recibido. El consumidor reclama el importe del pedido.

La parte reclamada, en sus alegaciones a la audiencia, indica que una vez se ha recibido en almacenes la devolución del producto desde Ecuador por dirección incorrecta, se ha procedido a la devolución de su importe al [REDACTED] quedando solucionada la presente reclamación.

Señala que recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, les indican que, tal y como se informó en su día al cliente, al no haber solicitado dentro del plazo de 24 horas para envíos internacionales, la devolución del pedido, se procedió por la Agencia de Transportes Internacional, a su envío a la dirección facilitada en Ecuador, motivo por el que tal y como se informa en las condiciones de la web, en caso de dirección errónea, **se deberá asumir los costes del envío a la dirección correcta**, motivo por el que no procede la devolución del importe de los gastos generados.

La parte reclamante en sus alegaciones indica que ha recibido la devolución del importe reclamado y queda conforme con la solución a la que se ha llegado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral resuelve, a su leal saber y entender, emitir **LAUDO CONCILIATORIO**, consistente en la devolución del importe del pedido menos los costes del envío.

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.

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.



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.

Madrid, 27 de noviembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted]