



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08798.8/2023

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 ocho de junio 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 una compraventa a distancia de un producto a través de la página web [REDACTED], por importe de 731 €, el producto fue financiado a través de la financiera [REDACTED] perteneciente a [REDACTED] mediante pedido N° [REDACTED]. Tras notificarle desde la reclamada que el pedido había sido anulado por el vendedor y, sin embargo, la financiación seguía operativa contactó con esta para reclamarlo, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una solución a la incidencia y no se sintió bien tratado por parte de Atención al Cliente. No conforme, solicita las cantidades abonadas en la financiación y cancelación de la misma, además de una compensación de 95,03 € por las molestias ocasionadas al haber tenido que abonar indebidamente unas cuotas.

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



Comunidad de Madrid

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

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación indicando que una vez contratada la financiación, y antes de completar la compra por parte del reclamante, el pedido se canceló. Cuando el pedido estaba completado, quizá, por algún motivo, el comprador retrocedió en la página y salió del proceso de compra cuando estaba ya en la página de pago, de forma que el sistema no guardó los datos y finalmente se anuló en la página de pago. Por tanto, el pedido no fue completado, pero sí la financiación por parte del reclamante.

Tal y como el reclamante reconoce, el importe del producto cuya adquisición pretendía, fue íntegramente financiado con la financiera de [REDACTED] [REDACTED], contrato éste de financiación suscrito directamente con dicha entidad a través de la web de [REDACTED], y sin que [REDACTED] participe de ninguna forma en la financiación solicitada, ni aprueba ni concede la financiación. Por tanto [REDACTED] no es la empresa que ha aprobado y contratado la financiación de la adquisición por parte del reclamante, no habiendo emitido ninguna cuota por la financiación aprobada y activada por el reclamante.

La reclamada indica que como sea que fuera, resultó que el pedido fue anulado sin que el producto llegara a estar en posesión del reclamante. Por tanto, el hoy reclamante no ha desistido del producto, sino que la compraventa no fue perfeccionada al haberse producido un error en los pasos a seguir para el proceso de compra.

Por ello, el comprador debería haber puesto en aviso a la financiera y anulado, por ende, la financiación contratada, al no haberse adquirido finalmente el producto cuya compra precisamente se pretendía financiar.

De hecho, en el contrato de financiación suscrito por el reclamante deberán aparecer las causas de resolución anticipada del Contrato, con las consecuencias, en su caso, que la misma conlleve.

Por analogía a este supuesto, aunque no se trata de desistimiento, el artículo 29 de la Ley 16/2011 de 24 de junio de Contratos de Crédito al Consumo establece, para el supuesto que ahora nos ocupa, que el consumidor que haya ejercido su derecho de desistimiento respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

No obstante, para que se de la circunstancia anterior, tal y como se recoge en el mismo artículo antes señalado, en su punto 3, el consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, podrá



Comunidad de Madrid

ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista. Por tanto, es el consumidor quien debe ejercitar sus derechos frente al prestamista, y no el vendedor de los productos, y, por tanto, con menor motivo, el titular del mercado en línea que no forma parte de ninguna de las dos relaciones jurídicas vinculadas.

No obstante, en cuanto esta parte ha tenido conocimiento de lo relatado por el reclamante, procedió a la devolución al reclamante del importe total abonado efectivamente por el mismo, por las cuotas hasta entonces abonadas a la financiera, y por un importe total de **95'03 €** (importe de comisión de apertura incluido), además de haberle enviado al cliente un cupón descuento por importe de **15 €** como gesto comercial por las molestias que se le hubieran podido ocasionar por este motivo, aún a pesar de no ser [REDACTED] responsable ni la causante de dichas "molestias".

No procede la devolución del doble de la cantidad abonada por el reclamante, que ascendería a 190'06€ (y no el importe de 731 € + 95'03 € solicitados por el reclamante de manera injustificada) por cuanto, como se ha dicho anteriormente, el hecho motivador de la devolución del importe cobrado al reclamante no se debe a un desistimiento por parte del comprador, sino a un fallo en el proceso de compra por parte del comprador, por lo que la compra, como tal, nunca llegó a consumarse.

Por ello, y a efectos meramente dialécticos, solo cabría la devolución del importe cobrado al reclamante por parte de la financiera, esto es, 95'03 €, gastos de comisión de apertura incluidos.

Se deduce que esta parte no ha incumplido ningún precepto en este supuesto que nos ocupa, por lo que, y en virtud de lo expuesto, la reclamación ejercitada no puede ser acogida ni estimada.

La parte reclamante comparece a la audiencia y solicita, finalmente, **95'03 €** en concepto de indemnización por haber tenido que abonar, en concepto de financiación, una cuotas de un producto que no adquirió.

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, a su leal saber y entender, resuelve la **DESESTIMACIÓN** de la pretensión del reclamante, puesto que tras la interposición de la reclamación la incidencia ha quedado resuelta y se ha devuelto el importe abonado en concepto de financiación del producto, no constando acreditados, justificados ni debidamente cuantificados daños y perjuicios.

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



Comunidad de Madrid

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, 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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]