



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09648.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de mayo de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que el reclamante realizó el pedido nº [REDACTED] con fecha 2 de julio, por un importe de 141,36 Euros. Según alega el particular, tras confirmación y pago del pedido, se percató que tenía un cargo adicional por un importe de 145,67 Euros por el mismo pedido, por lo que contactó con la reclamada sin recibir hasta la fecha, una respuesta o solución a la incidencia. Solicita el reembolso del cargo indebido por valor de 145,67 Euros.

La parte reclamante alega que realizó un pedido el 2/07/2022 cobrado por dos veces primero 145,67 euros y el 08/07/2022 141,36. Solicita 145,67 euros.

La parte reclamada alega que *el proceso de la liberación del importe esta automatizado, por lo que una vez que el pedido pasa a estado entregado y es facturado, se da orden de cobro y la retención debe quedar liquidada por la entidad bancaria. Entendemos que la comunicación en algún punto ha fallado, por lo que se elevó el caso a nuestro departamento de Contabilidad y se han llevado a cabo los trámites pertinentes con la entidad bancaria para que el importe fuera liberado, con fecha 11/04/2023. Adjuntamos los movimientos en nuestra pasarela de pagos.*

La parte reclamante manifiesta que de todas maneras, se lo mande a mi banco porque yo no sabía nada de que el 11 de abril hubieren mandado orden de liberación y no entiendo porque aún no llego a mi cuenta. Espero me lo explique mi banco. El reclamante añade que habló con su Banco y le dijeron que no les llegó orden de liberación ni fue una retención si no dos cargos a la tarjeta. Que por favor alguien de [REDACTED] les contacte y les diga como hacer para poder cancelar esos 145.67 € pero nadie se pone en contacto con mi banco. La directora se llama [REDACTED] y está al tanto de todo y esperando que alguien la llame y les diga. Yo no sé quien tenga la culpa de este error pero ya 10 meses y aun no me han devuelto los 145,67 €. Así que no sé qué más se tiene que hacer para ver el error.

Muchas gracias.

El Órgano 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 comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, acreditado y reconocido por la empresa reclamada la existencia de un fallo en la liberación del importe, existiendo dos cargos por el mismo pedido, se acuerda que, de no haberse efectuado, **la reclamada reembolse a la reclamante la cantidad de 145,67 Euros**

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.