



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13578.4/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio 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 consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Auriculares inalámbricos [REDACTED]) el pasado 3 de octubre, por un importe de 82,49 Euros. Según alega el particular, ante el retraso en la entrega contactó con la reclamada y solicitó la cancelación en cambio, a pesar del tiempo transcurrido, no ha recibido el dinero. No conforme, solicita el abono inmediato del importe del pedido.

La parte reclamante alega el Incumplimiento en los plazos de devolución del reembolso según la legislación vigente. Realicé una compra online en este comercio electrónico ([REDACTED]) el 3Oct2022, tras ver que el plazo de entrega se iba retrasando más, decidí cancelar el pedido, informando por escrito el pasado 01Nov2022 (adjunto email). Tras haber concurrido el tiempo estipulado según ley de consumo vigente, se procedió a informar al comercio de las medidas a tomar en caso de que el reembolso no hubiera sido realizado (ver email adjunto). Al no haber recibido el reembolso a fecha del 18Nov2022 se ha decidido poner esto en conocimiento de la autoridad de consumo competente. Solicita ser reembolsado de forma inmediata y si corresponde, tomar las acciones penalizadoras que recoja la ley de consumo contra el comercio.

La parte reclamante añade que [REDACTED] incumplieron la ley del consumidor. Emitieron un reembolso por un producto que no disponían en stock y nunca fue enviado, más allá de los 14 días establecidos de la fecha de desistimiento. No solicito compensación económica, y que aunque más tarde de lo permitido y causando un perjuicio evidente al comprador realizar el reembolso en la cuantía indicada. Tan solo notificar al ministerio de consumo que estas prácticas son ilegales, por lo que debería perseguir y castigar en consecuencia. Desconozco si la solución arbitrada de este organismo tiene capacidad para perseguir o castigar estas conductas si no es así por favor, infórmenme para desistir del procedimiento.

La parte reclamada alega que el cliente [REDACTED] realiza un pedido en la web [REDACTED] con referencia [REDACTED], del producto Auriculares inalámbricos [REDACTED]. Que posteriormente se informa de un posible retraso en la entrega del pedido por problemas con el transporte, y el cliente decide no esperar, solicitando la cancelación total y reembolso de su pedido. Que dicha solicitud de cancelación es gestionada y tramitada por nuestro departamento cumpliendo los plazos estimados para ello. Que una vez la solicitud de cancelación fue aprobada por el departamento correspondiente, se generó la orden de reembolso, haciéndola efectiva cumpliendo los plazos estipulados para ello y en un todo de acuerdo con la Ley de consumo vigente. (Adjuntamos justificante de reembolso). Que cabe destacar que no podemos hacernos responsables de los plazos que cada entidad bancaria necesite para hacer efectivo el reembolso del importe en la cuenta de cargo del cliente. Que por nuestra parte el caso fue cerrado con el reembolso total a la cuenta de cargo del cliente, y rogamos que se tenga en cuenta las

Comunidad de Madrid

alegaciones y la documentación probatoria para no llevar a cabo el proceso de arbitraje ante el organismo competente.

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**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto habiendo solicitado la cancelación del pedido ante el retraso en la entrega, sin haber adquirido la posesión del bien contratado para aplicar el ejercicio del desistimiento, según establece el artículo 104 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, y manifestando no solicitar compensación económica, procede **el abono del importe del pedido** en la cantidad de 82,49 Euros, que el reclamante declara haber recibido en la cuantía indicada.

Informar que este Órgano Arbitral **carece de competencia** en materia sancionadora.

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.