



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14505.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo 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 CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS 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: que el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Radiador de aceite), con fecha 29 de septiembre de 2022, por un importe de 46,83 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del pedido constató que el artículo estaba golpeado y uno de los módulos doblados, por lo que lo puso en conocimiento de la reclamada, aportando además fotos del estado del radiador y, a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una solución a la incidencia. Solicita la retirada del artículo defectuoso y el duplo del valor del pedido.

La parte reclamante alega que compró un radiador en la web de [REDACTED], el mismo día de la recepción abrimos el embalaje y el producto venía dañado por fuerte golpe. En ese mismo día desde la misma web de [REDACTED], pedimos el cambio. Días después la respuesta viene de una empresa llamada [REDACTED] que nos solicita mucha información y fotos. Se le envía, pero no recibimos respuesta. Llamamos a [REDACTED] y lo único que nos dice es que dicha empresa quiere más fotos del producto. Les manifestamos nuestra indignación ya que se le había enviado, cuando no estamos obligados, ya que en las condiciones de cambio de la página web no dice nada de enviar fotos. Les pedimos a [REDACTED] que no les siga el chantaje al que no somete ese tercero en cuestión, pero no recibimos ni solución ni apoyo como clientes. Al final le remitimos a [REDACTED] las supuestas fotos que nos piden y les decimos que ya no queremos el cambio, sino el reembolso, ante el infierno e indefensión al que nos han sometido no queremos trabajar más con ellos. No recibimos respuesta. Al estar adheridos al Código de Confianza Online recurrimos a ellos para mediar, pero ni siquiera responden y el proceso termina sin arreglo. Solicita Que retiren el producto dañado que sigue sin usar en su embalaje conforme lo recibimos devuelvan el doble del precio del producto, ya que han incumplido sus mismos acuerdos y compromisos. Según el Art. 76 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa



Comunidad de Madrid

de los Consumidores y Usuarios "Artículo 76 Devolución de sumas percibidas por el empresario Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo."

La parte reclamada alega que *el pedido [REDACTED] es vendido a través de nuestra página por un tercero, [REDACTED], como así se indica en el proceso de compra, cada vendedor tiene sus propios criterios y en este caso se le solicito al cliente fotos del embalaje y del artículo para poder poner la reclamación a la empresa de transporte, lo que el cliente en un principio se negó. No es posible el reembolso por estar fuera de plazo, se tendría que gestionar como garantía, siempre que los daños estén dentro de las coberturas legales. Les trasladamos la respuesta del vendedor. [REDACTED] ([REDACTED]) para [REDACTED]. Las fotos las ha enviado el 30/10 cuando la reclamación data del 3/10 el plazo para la reclamación es de entre 24 y 72 horas desde la recepción del material. Se le solicito la información en varias ocasiones y no ha sido proporcionada. Disculpe las molestias ocasionadas. Cordialmente, [REDACTED]. No obstante, si el cliente no está de acuerdo con lo indicado por el vendedor, puede trasladar sus peticiones a la empresa: [REDACTED]*

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 reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, teniendo en cuenta que el artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/2007 Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias está previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento y no para los casos donde se discute el origen del daño ocasionado, visto el tiempo transcurrido y los indicios de la entrega defectuosa del bien, se acuerda que **la empresa reclamada**, vendedor, proceda a **devolver al reclamante el precio pagado** por el bien objeto de controversia, **46,83 euros**, con **entrega del bien** que será recogido por la reclamada en el domicilio del reclamante en el plazo de ejecución del Laudo.

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.



Comunidad de Madrid

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, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]