

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14506.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Entrega defectuosa:

En Madrid, a 19 de julio 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] + [REDACTED] el pasado 20 de julio de 2022, por un importe de 795 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que el embalaje presentaba signos de haber sido manipulado y que el artículo no se encontraba dentro del mismo, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria y que habiendo rechazado los recibos de pago, la empresa ha incluido sus datos personales en las bases de datos de ASNEF y BADESCUG, por lo que solicita la cancelación de la compra y la eliminación de sus datos personales de dichas bases de datos

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " la anulación de la compra: importe íntegro + intereses de demora provocados por el rechazo de los recibos girados. El pedido fue financiado con la tarjeta de compra del [REDACTED] por lo que no aboné ninguna cantidad. Solicito el borrado de mis datos de las bases de morosos indicadas o de cualquier otra en la que se me haya incluido".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando a Confianza Online: "que la agencia de transporte les ha confirmado que la entrega se realizó correctamente sin incidencia".

En su escrito de 16 de junio de 2023 refiere: Que la entidad reclamada ha manifestado que la agencia de transporte les ha confirmado que la entrega se realizó correctamente sin incidencia

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En su escrito de 16 de junio de 2023 refiere: En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo del pedido nº [REDACTED] realizado el día 20 de julio de 2022, ponemos en su conocimiento los siguientes extremos:

Datos de comprador:

[REDACTED] Calle [REDACTED]
[REDACTED] - [REDACTED] Tlf.: [REDACTED]

Datos de destinatario:

[REDACTED]
[REDACTED] Tlf.: [REDACTED]

Artículos solicitados: [REDACTED] (2022) 64 GB Wi-Fi Azul (5ª Generación) + [REDACTED] (2ª generación) para [REDACTED] (3ª gen)

Importe del pedido: 795,00 €

Forma de pago: Pago Financiado Tarjeta [REDACTED]

Canal de venta: WEB [REDACTED]

Con fecha 22 de julio, el cliente contacta con Atención al Cliente de la DVD para informar que acaba de llegar el pedido y la caja ha llegado vacía con signos de manipulación. El cliente indica que han robado el contenido y tiene fotos.

El día 28 de julio de 2022, el Departamento de Logística informa que la Agencia comunica que el envío se entregó correctamente, precinto de seguridad correctamente cerrado y sin signos de manipulación.

Observaciones Gestión
28.07.2022 08:30:18 [REDACTED]

Agencia nos comunica, que envío se entrega correctamente, precinto seguridad correctamente cerrado y sin signos de manipulación

Tras varias reclamaciones por parte del cliente, estas son todas las respuestas recibidas por parte del Departamento de Logística:

El día 11 de agosto de 2022, el Departamento de Logística informa lo siguiente:

Observaciones Gestión
11.08.2022 14:37:56 [REDACTED]

Email de agencia asegura tal y como consta en el albarán, todos los bultos entregados y firmado de recibido conforme, envío se entrega correctamente, precinto de seguridad correctamente cerrado y sin signos de manipulación. agencia no asume, gestionar como corresponda.

El día 19 de agosto de 2022, el Departamento de Logística informa lo siguiente:

Observaciones Gestión
19.08.2022 11:43:37 [REDACTED]

Informado en id [REDACTED] según imágenes entregado correctamente precintado agencia no asume

El día 11 de octubre de 2022, el Departamento de Logística informa lo siguiente:

Observaciones Gestión
11.10.2022 09:46:58 [REDACTED]

Agencia nos comunica, que envío se entrega correctamente a portero, precinto seguridad correctamente cerrado y sin signos de manipulación

El día 20 de octubre de 2022, el Departamento de Logística informa lo siguiente:

Observaciones Gestión
20.10.2022 16:19:05 [REDACTED]

se informa a clte nuevamente, pdo entregado correctamente al portero con su peso correcto.

Que el día 19 de octubre, el cliente reclama no haber recibido dicho pedido, no coincidiendo sus datos con la persona que lo recepciona. La entrega se realizó al conserje de la empresa [REDACTED], que es la dirección de envío que el cliente indica cuando tramita el pedido.

Observaciones Gestión
19.10.2022 14:12:22 [REDACTED]

Cliente reclama no haber recibido dicho pedido. No coincide con sus datos la persona que lo recepciona.

Con fecha 5 de abril de 2023, se recibe correo electrónico de Confianza Online.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

El día 14 de abril de 2023, se contacta con el cliente por teléfono y se da acuse de recibo a su Reclamación Oficial.

Que el cliente confirma que la entrega se realizó al conserje.

El conserje pertenece a la empresa [REDACTED], que es la dirección de envío que el cliente indica cuando tramita el pedido.

Se adjunta albarán.

Que el día mismo día 14 de abril, se envía el siguiente correo electrónico a Confianza Online:

Por todo lo expuesto, la mentamos informarle que no es posible acceder a la pretensión expuesta en la reclamación

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La compra se realiza con los siguientes compradores y destinatarios como así reconoce tanto la mercantil como el reclamante:

Datos de comprador:

[REDACTED] Calle [REDACTED]
[REDACTED] - [REDACTED] Tlf.: [REDACTED]

Datos de destinatario:

[REDACTED] Calle [REDACTED]
[REDACTED] Tlf.: [REDACTED].

2º La mercantil y el reclamante refieren que se entregó al portero de la finca de la dirección de destino, pero no a la persona que constaba como destinataria que era Doña [REDACTED].

Observaciones Gestión
20.10.2022 16:19:05 [REDACTED]

se informa a clte nuevamente, pdo entregado correctamente al portero con su peso correcto.

[REDACTED] refiere: Que el día 19 de octubre, el cliente reclama no haber recibido dicho pedido, no coincidiendo sus datos con la persona que lo recepciona. La entrega se realizó al conserje de la empresa [REDACTED], que es la dirección de envío que el cliente indica cuando tramita el pedido

Observaciones Gestión
19.10.2022 14:12:22 [REDACTED]

Cliente reclama no haber recibido dicho pedido. No coincide con sus datos la persona que lo recepciona.

3º El reclamante el mismo día de la recepción del paquete, informa a la mercantil de la manipulación del paquete y de la falta de contenido.

Ante las manifestaciones de las partes, este Colegio Arbitral entiende que no se ha cumplido el contrato, al no ser entregado el producto al cliente destinatario, sino a persona distinta de este. Por ende, la transmisión del riesgo no se ha producido, ya que el destinatario no ha tomado posesión del bien, recayendo este en la empresa vendedora y en la distribuidora.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y se proceda a anular la financiación y la eliminación de sus datos con respecto a este asunto, de cualquier fichero de solvencia patrimonial que pudiera estar inmerso, dando por resuelto el contrato.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



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.

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.

Madrid, 21 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL