

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00992.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

“Con fecha de 25 de diciembre hice la compra [REDACTED] productos, con fecha de entrega 27 de diciembre e indicación expresa de que eran para regalos de Reyes y que la recepción debía ser de forma ineludible previa al día 4 de enero. El día 27 de diciembre recibí tres paquetes pero uno de ellos contenía un producto erróneo, faltando un pijama [REDACTED]. Tras ponerlo en su conocimiento a través de un servicio de chat online el 27 de diciembre, me dijeron que me enviarían el producto correcto a más tardar el día 2 de enero, enviándome una etiqueta para la devolución del producto erróneo.

El día 2 no recibí ni el producto correcto ni la citada etiqueta y el día 3 llamé por teléfono para avisar de que si no llegaba el día 3 de enero, ya no lo quería. En la conversación telefónica, el operador averiguó que el pijama llegaría el 16 de enero por una falta de disponibilidad, sin haberme avisado de ninguna manera del nuevo plazo de entrega.”

A partir de estos hechos, la reclamante indica que solicitó la cancelación inmediata del pedido, al hacerce el pedido con entrega en una fecha determinada.

Le dieron un número de caso [REDACTED] con un link a una página de seguimiento que, no funcionaba, y desde el día 3 no recibe noticias pese a sus múltiples llamadas al [REDACTED]. Solicita la devolución del importe del producto no servido por duplicado según reconoce el el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la LGDCU (57,98 euros).

Informa que, coincidiendo con la presentación de esta solicitud de arbitraje, acaba de recibir el producto que el 3 de enero dijo que no quería”.

La fase de mediación concluye sin Acuerdo entre la reclamante y reclamada, manifestando esta última que ofrece a la consumidora la posibilidad de tramitar la recogida del producto, el cual le hicieron el cambio que ya ha recibido y la activación de la [REDACTED] de envío, respondiendo al solicitante que se mantiene en su posición inicial (devolución y compensaciones).



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada en fecha 9 de agosto de 2024 presenta alegaciones manifestando que:

“una vez recabados todos los antecedentes al departamento de Atención al Cliente, nos indican que dicha reclamación se encuentra solucionada, tramitando sin gastos la devolución de la mercancía recibida fuera de plazo por la solicitud de cambio al haberla recibido errónea. Al tiempo, se procede a realizar el abono de los gastos de envío por la incidencia durante la preparación del pedido, así como nuestro ofrecimiento a la Sra. [REDACTED], como deferencia comercial por las molestias ocasionadas, un año gratis de tarifa plana [REDACTED] para próximas compras.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente.”

La reclamante presenta un escrito, el día 11 de agosto, informando de los nuevos hechos en relación a su reclamación frente a [REDACTED]. Señala que hace dos semanas recibió un correo electrónico de la compañía comunicándole que le devolverían los gastos de envío de la transacción reclamada y que éste se ha recibido (5,90 euros). No obstante lo anterior, mantiene su petición inicial por la que solicita la devolución del importe de la cantidad adeudada, ante la falta de ejecución del contrato a distancia.

Explica que la compra la realiza a la empresa reclamada, por el compromiso que adquiere de entregarle los productos en dos días, y cuando llegan, uno de ellos es incorrecto. Contacta con la empresa telefónicamente y ésta se compromete a enviarle el correcto antes del día 4 de enero (ya que tenía previsto un viaje de Reyes). Asimismo advierte que si va a llegar posteriormente, no le satisfacía y tendría que cancelarlo. Nuevamente se incumple ese plazo y sin decirle nada establecen un nuevo plazo para el día 19 de enero.

A pesar de haber interpuesto varias reclamaciones, no han sido atendidas por los servicios de atención al cliente, no le entregan justificante por escrito de la reclamación interpuesta.

Desde el día 3 de enero que tenían que haberle devuelto el dinero del bien no entregado, no lo hacen hasta finales de enero, por lo que sigue reclamando que le reintegren 28,99 €, que es el importe de la prenda que no llegó.

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

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

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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 la pretensión de la reclamante** debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 28,99 euros, que es el precio abonado por el artículo comprado en fecha 25 de diciembre de 2023, ante el incumplimiento del plazo de



Comunidad de Madrid

ejecución acordado para la entrega del producto adquirido y la demora indebida de la devolución del dinero pagado por dicha transacción, adicionales a los ya recibidos por la solicitante, todo ello en base a las siguientes consideraciones:

Ha quedado probado que en fecha 25 de diciembre de 2023 la solicitante realiza un compra online con pedido nº [REDACTED], fijándose como fecha de entrega: entre el miércoles día 27 de diciembre y el martes día 2 de enero de 2024, habida cuenta de la indicación expresa que realiza la interesada, de que es un regalo de Reyes.

Consta acreditado que el día 27 de diciembre la reclamante recibe el paquete y contacta con la empresa para poner de manifiesto que uno de los productos no es correcto. A pesar del compromiso de entrega para el día 2 de enero de 2024, que la clienta acepta, nuevamente se incumple, presentándose la reclamación número [REDACTED], en la que informa que si no llega el 3 de enero, no quería ya el producto.

La empresa no aporta la respuesta dada a esta reclamación, ni desvirtúa en modo alguno las manifestaciones de la reclamante.

Se considera que esta actuación, por parte de la reclamada, es limitativa de los derechos reconocidos a la consumidora y a pesar de que las circunstancias y condiciones que motivan la compra, se han puesto en conocimiento de la compañía en el momento de la celebración del contrato -los artículos que se compran son para entregar a niños como Regalos de Reyes- siendo por sí misma, una circunstancia esencial para cumplir con el plazo de entrega en la fecha acordada, queda justificada la intención de la reclamante de resolver el contrato con efectos del día 3 de enero de 2024.

A partir de ese momento, todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho, por lo que al quedar probado que no se ha respetado dicho plazo, procede el reintegro del doble del importe adeudado.

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



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.