



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01788.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 22/01/2024 que puede resumirse en: el reclamante compró el 08/12/2023 una lava-secadora [REDACTED] por importe de 449€ que se entrega el 18/12/2023; comprobando el funcionamiento del producto, se da cuenta de que no tiene la función de secadora, por lo que le habían entregado un producto distinto al que había adquirido. En el mismo día contacta con el servicio de atención al cliente de la empresa, que le recoge la lavadora el sábado siguiente, pero no le devuelven su lavadora antigua y no le abonan su dinero hasta el 03/01/2024 (según la empresa) aunque el consumidor manifiesta con fecha 09/01/2024 que sigue sin la devolución del importe, no pudiendo adquirir otra nueva hasta que pudo disponer del dinero, casi un mes después. SOLICITA:

"Los gastos ocasionados por el error de [REDACTED] y el perjuicio anímico generado. Importe lavandería: 120€ Desplazamientos: 60€ Fontanero: 50€ Perjuicios generales incluyendo los días sin devolución de nuestro dinero: 300€ Lavadora antigua no devuelta: 60€. Total: 540€"

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje el justificante [REDACTED] donde consta que se adquiere el 08/12/2023 una lavasecadora [REDACTED] por importe de 449€ y figura el pedido devuelto y reembolsado.

Aporta correos electrónicos intercambiados con [REDACTED] de los que se desprende que el pedido se realizó el 08/12/2023 y se entregó el 18/12/2023; indica que se recoge la lavadora errónea el "sábado siguiente" y que a día 02/01/2024 continúa sin lavadora y sin la devolución del importe. Hay un correo de la empresa de 03/01/2024 en el que manifiestan que el abono fue gestionado el 03/01/2024. Figura otro email del reclamante de 09/01/2024 en el que manifiesta que "seguimos a día de hoy sin recibir nuestro dinero, sin poder adquirir una nueva lava-secadora teniendo que ir a una lavandería..."



Comunidad de Madrid

El reclamante aporta escrito de 24/02/2024 en el que se reitera en las manifestaciones anteriores.

El reclamante acude a la mediación de Confianza Online, que con fecha 27/03/2024 nos remite la documentación de la mediación que realizaron en este caso y de la que resultó Acta de Mediación de 05/01/2024 en la que se expone:

*"Que la entidad reclamada ha manifestado que **no pueden hacer sustitución de la lavadora** no obstante que si aún está interesado en recibir el artículo debe tramitar un **pedido nuevo y que han generado un cupón** con numeración [REDACTED] con importe **de 29 euros** válido hasta el 31/01/2024 para que lo pueda usar al realizar el pedido."*

"Que la persona reclamante no queda conforme con el resultado de la mediación y se le ha ofrecido el traslado de su reclamación al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid."

2. Dar audiencia a las partes

La empresa reclamada presenta escrito de 03/07/2024 para la audiencia en el que manifiesta que *"... **El producto entregado no se correspondía con el producto solicitado y, nuestro cliente, nos informó de ello unas horas después** de haberse realizado la entrega e instalación del producto. De forma inmediata procedimos a gestionar la devolución del artículo para proceder al reembolso del mismo. **Se recogió, a la mayor brevedad posible, el 23/12/2024 y fue reembolsado con fecha del 03/01/2024.** Además de las disculpas por todas las molestias ocasionadas, se le indicó que si volvía a pedir el producto **se le respetarían todas las ofertas/promociones aplicadas en su primer pedido y se le generaron y enviaron dos cupones, uno por importe de 15€ y fecha de emisión del 21/12/2024 y, otro por importe de 29€ y fecha de emisión del 03/01/2024.**"*

El reclamante presenta escrito de 26/07/2024 para la audiencia en el que manifiesta que *"No estoy de acuerdo con la respuesta de [REDACTED] ya que no solo han tardado en recoger la lavadora sino que no nos han devuelto la nuestra, se la llevaron estando durante semanas sin la posibilidad de lavar nuestra ropa, teniendo que ir a una lavandería."*

La empresa reclamada presenta escrito de 22/08/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores indicando que *"...tras analizar nuevamente el caso no podemos generar más gestos comerciales de los ya gestionados...Como comprenderán, de parte de [REDACTED] se gestionó tanto el reembolso correspondiente, como los gestos comerciales oportunos."*

Desde la Junta Arbitral se le solicitó al reclamante el 03/09/2024 que remitiera justificantes de los daños que reclamaba, sin haber recibido la documentación solicitada a día de la fecha de la audiencia.

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de D. [REDACTED] sobre la indemnización de daños y perjuicios ya que no están acreditados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



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.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]