



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01927.4/2024

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 23/01/2024 que puede resumirse en que la reclamante realizó dos compras online a la empresa reclamada, una el 02/10/2023 por importe de 211,06€ y otra de 04/10/2023 por importe de 181,94€; uno de los pedidos no lo recibió y el otro sólo recibió una parte. A pesar de las reclamaciones que presentó desde el 4 de octubre hasta finales de noviembre, no le dieron solución por lo que procedió a devolver el recibo y a pagar por transferencia el importe de los productos que sí recibió. Aun así, seguía constando que tenía un importe pendiente de pago. SOLICITA:

"Cierre del expediente puesto que no voy a pagar por algo que no recibí, ni voy a quedar como morosa".

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje reclamaciones presentadas a través del servicio de atención al cliente y en el [REDACTED] de fecha 29/10/2023, 19/12/2023 y 21/01/2024.

Aporta justificante bancario de una transferencia realizada el 11/12/2023 por importe de 133,97€ figurando como destinatario [REDACTED]. Aporta correo electrónico que la reclamante dirige a la empresa ISGF exponiendo los hechos relativos a la deuda pendiente de 133,97€.

La reclamante acepta acudir a la mediación de Confianza Online con fecha 21/03/2024 donde constan las siguientes gestiones:

- La empresa reclamada manifiesta el 25/03/2024 que *...desean presentarle sus disculpas por lo sucedido y que tiene todos los abonos efectuados, como han sido en el mes de febrero, los verá reflejados en la facturación del mes de marzo.* Así mismo, indican que *"... todo lo referente a la tarjeta de compra de [REDACTED] ha de contactar con la*



Comunidad de Madrid

financiera para su revisión.... Podemos ofrecer al cliente un año de ampliación gratuita de tarifa plana”.

- La reclamante no está de acuerdo con la contestación y solicita el 27/03/2024 **“que amplíen un año de envíos gratis y me faciliten una tarjeta regalo de 200€ para gastar en su empresa”** y el 01/04/2024 que *“la tarifa plana está genial pero no es suficiente, puesto que su valor no compensa lo que ha supuesto sus errores en mi persona, así que a ver qué se les ocurre, porque esto solo lo puede compensar una tarjeta regalo que compense lo que yo me he gastado en desplazamientos, porque el tiempo no me lo devuelve nadie.”*
- La empresa reclamada, con fecha 02/04/2024, manifiesta que *“.. en relación a la tarjeta regalo, la respuesta es la misma, no se gestiona ni se concede. Por otro lado, la ampliación de la tarifa ya la tiene... Hemos verificado de nuevo los abonos y los tiene todos”.*

2. Dar audiencia a las partes

La parte reclamada presenta escrito de 09/07/2024 para la audiencia en el que manifiesta que *“En relación con la reclamación formulada por D^a [REDACTED] relativa a dos pedidos realizados a través de la Web de [REDACTED], indicando no le fueron entregados algunos artículos solicitando el abono. Recabados los antecedentes con el departamento, les informamos que **se procedió a realizar el abono de las mercancías no recibidas al mismo medio de pago utilizado en el momento de la compra.** Por las molestias ocasionadas **se le ofreció como atención comercial la tarifa plana gratuita durante un año.** En relación con la reclamación por parte de [REDACTED] de un importe impagado, ponemos en conocimiento que [REDACTED], es desde el 01 de mayo de 1997, la Sociedad emisora de [REDACTED] s. El 27 de febrero de 2014 se culminó el acuerdo entre [REDACTED], por el que la primera transmitió a la segunda el [REDACTED] pasando a formar parte de [REDACTED]. Por esta razón y desde dicho momento, Financiera El Corte Inglés dejó de ser empresa del [REDACTED] su propia estructura y organigrama diferenciado. Por todo ello, entendemos que el destinatario de la reclamación por los importes impagados, y a quien deberán dar traslado de esta, es a la empresa [REDACTED], toda vez que mi representada es ajena a los hechos reflejados en la misma.”*

La empresa reclamada presenta escrito de 02/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La reclamante presenta escrito de 28/08/2024 para la audiencia en las que, además de reiterarse en sus manifestaciones anteriores, indica: *“En relación a las alegaciones que presenta la empresa reclamada con fecha del 9/7/24 que he recibido hoy en mi domicilio, tengo que decir que faltan a la verdad, puesto que el caso no está cerrado. Si bien es verdad que **ya no se me reclama el pago de artículos que nunca recibí (algo lógico), cada día me llaman entre 2 y 3 veces reclamándome un importe de 20 euros aproximadamente que no saben decirme de qué es.** ... les pido que medien para que [REDACTED] igual que facilitó mis datos a esta empresa que se identifica en las llamadas como [REDACTED] de un cobro erróneo por su parte, comunique a quien proceda que esta todo solucionado y cierre el caso.... estoy sufriendo acoso por teléfono de una empresa que se identifica como [REDACTED] que me llama por teléfono 2- 3 veces al día, cosa que ha provocado que tenga que silenciar en mi teléfono todas las llamadas entrantes de números desconocidos, porque las veces que he respondido el teléfono y explicado el caso, las formas en las que me han hablado no han sido las correctas. ...Les he pedido por favor que dejaran de llamarme y hablasen con los que llevan las incidencias de sus errores, para que les manden la documentación para cerrar el caso. Y su respuesta siempre ha sido “pues*

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

...tienes que pagar, te vamos a seguir llamando... También destacar que están teniendo la poca vergüenza de llamar al domicilio de mis padres, unas personas mayores que no tienen porque aguantar llamadas que no les corresponden, y más aún cuando ese teléfono fijo está dado de baja de mi ficha de cliente, así como mandarme un mensaje de texto del que os adjunto copia "Debido al impago con [REDACTED] sus datos podrán incorporarse en Ficheros de Solvencia Patrimonial"... Si bien el dinero no subsana todo lo anterior y esa cifra es simbólica, si quiero que se tenga en cuenta, porque desde octubre de 2023, y todo lo que detallo, ya está bien."

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** las pretensiones de la reclamante [REDACTED] puesto que la mercantil reclamada, si bien no cumple con el contrato al no entregarle los productos adquiridos, ha procedido ya, como confirma la reclamante, a la regularización de las cantidades y le ha ofrecido a la reclamante como compensación por las molestias una tarifa plana gratuita durante un año para sus compras online.

En relación a la petición de la reclamante sobre la financiación de la compra a la "[REDACTED]", el Colegio Arbitral **NO ENTRA A CONOCER** por falta de legitimación pasiva.

Respecto a la indemnización por daños y perjuicios, el Colegio Arbitral **NO ENTRA A CONOCER** al no estar justificados, máxime cuando no son materia consumerista, quedando expedita la vía judicial.

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

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.



Comunidad de Madrid

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

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]