



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08342.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de noviembre 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 con la siguiente exposición de los hechos objeto de reclamación:

“El día 05/05/2024 adquirí mediante la [REDACTED] un teléfono móvil marca [REDACTED] modelo [REDACTED], color negro por un importe de 673,51 euros el cual aboné con tarjeta de débito terminada en 1090. (Referencia Pedido: [REDACTED]). El mismo se anunciaba con un envío a domicilio rápido de entre 3 y 5 días hábiles. El día 16/05/2024, al ya haberse excedido notablemente el plazo de envío y no haber novedades de mi producto (el producto nunca fue enviado), solicité mediante correo electrónico [REDACTED] la cancelación de la compra y el reembolso del importe pagado. El día 17/05/2024, [REDACTED] confirmó la cancelación de la compra y el inicio de proceso de reembolso. En los días posteriores se dió un intercambio de correos electrónicos en los cuales confirmo el día 27/05/2024 que el reembolso se haría recién el día 13/06/2024”.

SOLICITA “Habiendo transcurrido 27 días naturales desde la confirmación de la cancelación de compra realizada el 17/05/2024; Solicito y reclamo el doble de la suma adeudada, es decir 1.347,02 euros (euros mil trescientos cuarenta y siete con dos céntimos) en base al art. 66 bis, apartado 3 de la Ley 3/2014, de 27 de marzo.

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:

- Justificante de compra de fecha 05/05/2024 del teléfono [REDACTED] por un importe de 673,51€.
- Email de la mercantil reclamada de 17/05/2024 en la que indican que “tenemos constancia de su solicitud de cancelación, en 24 horas hábiles recibirá confirmación por email”. En el



Comunidad de Madrid

hilo de correos figura un email del reclamante de 16/05/2024 en el que indica "quisiera cancelar mi pedido [REDACTED] ya que no se han cumplido los plazos de entrega por parte vuestra. He intentado comunicarme por Whatsapp y al [REDACTED] y es imposible".

- Email de la mercantil reclamada de 27/05/2024 en el que indican que "Le informamos que su reembolso debe hacerse efectivo el 13/06."

El reclamante presenta nuevo escrito de 28/06/2024 en el que actualiza económicamente su petición, valorándola ahora en 2.020,53€, cantidad de la que descuenta el importe del teléfono que sí le ha devuelto la mercantil reclamada (673,51€), resultando la cantidad pendiente de 1.347,02€: 673,51€ por "el duplo del valor del pedido ante la falta de reembolso en el plazo estipulado y 673,51€ como compensación por las molestias y perjuicios ocasionados".

La reclamación se tramita en Confianza Online, que el 30/08/2024 comunica el traslado a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, al no haberse llegado a un acuerdo. La mercantil reclamada manifiesta que "han realizado el reembolso del importe abonado y que no corresponde el reembolso por duplicado", no estando de acuerdo el reclamante.

2. Dar audiencia a las partes

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 11/10/2024 en el que manifiesta:

"...2º Que posteriormente el cliente es informado, que, debido a un alto volumen de pedidos, hay un retraso logístico y la entrega puede demorarse. Cabe destacar que a la hora de realizar la compra el cliente acepta las condiciones de venta, marcando el check box de aceptación de condiciones que aparece en la parte final de la compra, en las cuales indica que en determinadas épocas de mucho volumen, promociones, ofertas o rebajas, las entregas pueden sufrir demoras. Si el cliente no lee y acepta estas condiciones no puede completar la compra, por este motivo se considera totalmente informado con anterioridad a la compra. 3º Que damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, o si no está de acuerdo, proceder a la cancelación del pedido, realizando el reembolso total de la cantidad pagada. 4º Que en este caso el cliente solicita la cancelación voluntaria del pedido, una vez que la tramitación de la cancelación es completada el reembolso total del pedido es realizado de la misma forma que el cliente usó para realizar su pedido. 5º Que cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, el plazo que cada entidad disponga para hacer efectivo el trámite no está bajo nuestro control. 6º Que por nuestra parte el reembolso fue completado cumpliendo los plazos estándares marcados, en todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. Y no consideramos que corresponda la devolución por duplicado del importe."

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 12/10/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando que el reembolso del importe original de 673,51€ del móvil fue el 02/07/2024. SOLICITA: "Que se reconozca la obligación de la parte de reclamada de abonar el doble de la suma reclamada según Ley 3/2014; y que se admita la solicitud de la parte reclamante a un resarcimiento por el importe adicional de 673,51 euros en concepto de daño moral y perjuicios, ya que el reclamante no tuvo acceso por casi dos meses a un teléfono móvil (la adquisición del mismo respondía a una necesidad urgente para uso personal y principal). Que se fije la cuantía total del reclamo en 2.020,53 euros; y restando el importe original ya reembolsado el 02/07/2024, que se obligue a la parte reclamada a pagar el importe pendiente de 1.347,02 euros mencionado el apartado anterior".

El reclamante aporta justificante de la devolución del importe por parte de la empresa donde se observa que la devolución fue el 03/07/2024.



Comunidad de Madrid

El reclamante presenta escrito de 21/10/2024 en el que hace referencia a la negativa de All In Digital a acudir a la Junta Arbitral de Consumo, alegando que "las entidades adheridas al presente Código aceptarán el sometimiento al arbitraje de consumo de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje que hayan finalizado sin un acuerdo entre las partes en el procedimiento realizado por el Comité, ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, ... A dichos efectos, la adhesión de las empresas al Código se considerará prueba inequívoca de la voluntad de las empresas de sometimiento, en los términos indicados en el párrafo anterior, al Sistema Arbitral de Consumo".

El reclamante aporta escrito de 04/11/2024 en el que aporta justificante bancario de la devolución de fecha 03/07/2024.

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 D. [REDACTED] ya que, ante la falta de ejecución del contrato, el reclamante comunica a la empresa su deseo de resolver el contrato el 16/05/2024, y la empresa no procede a la devolución del importe hasta el 03/07/2024, 48 días después, retraso que este Colegio considera injustificado.

Según se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y otras leyes complementarias en su artículo 110 en relación a la falta de ejecución del contrato a distancia: "En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad."

Por lo anterior, la mercantil reclamada deberá devolverle al reclamante "el doble del importe adeudado", es decir, $673,51\text{€} \times 2 = 1.347,02\text{€}$, de los que ya se le han abonado 673,51€, por lo que la mercantil reclamada abonará **673,51€** en el plazo de cumplimiento del laudo.

Se desestima la petición de otros 673,51€ en concepto de daños y perjuicios al no ser materia consumerista.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

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, 07 de noviembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]