



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08515.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Se eligieron en la web del vendedor unos repuestos según la selección que muestra tras haber introducido la matrícula del vehículo. El juego de limpiaparabrisas delantero y el limpiaparabrisas trasero no eran compatibles y se procedió a su devolución. El vendedor descontó el coste del transporte de la devolución.

No se pudo comunicar con ellos pues no indican correo electrónico, ni teléfono y se reclamó a través de confianza online, a quienes contestaron pidiendo disculpas y solicitando número de bastidor. Tras el envío del número de bastidor, confianza online dio por cerrado el caso pues el vendedor no contestó.

Pretensiones: el reembolso del transporte de devolución 9,99€ y que se estudie sanción por no facilitar la comunicación.

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

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

La **parte reclamante** aporta escrito en el que manifiesta:

El pasado día 28 de marzo recibí el correo adjunto en pdf con el reembolso de [REDACTED]

A pesar de haber recibido el reembolso, solicito al Instituto prosiga la reclamación y si procede le interponga la correspondiente penalización a [REDACTED] por la demora en atender esta reclamación pues ha hecho caso omiso a mis solicitudes, se ha tenido que realizar varias reclamaciones teniendo que involucrar a numerosos organismos antes de que atendieran y para evitar que vuelva a suceder a otros consumidores.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante en tanto que manifiesta que la empresa reclamada ha procedido al reembolso de la cantidad reclamada en concepto de gastos de devolución.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de penalización a la empresa reclamada por la gestión de la reclamación al no tener atribuida competencia sancionadora los órganos arbitrales.

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 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 firma en el lateral.