



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10408.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, y debidamente acreditado como árbitro ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio por arbitraje, en defecto de acuerdo entre las partes.

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

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

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que:
“... El día 1 de junio de 2023, realicé la compra de un teléfono móvil [REDACTED] por un importe de 149 euros a través de la página web de [REDACTED]: [https://www.\[REDACTED\]](https://www.[REDACTED]). Durante el proceso de compra, se me informó claramente que recibiría el producto en un plazo máximo de 48 horas. Sin embargo, hasta la fecha actual, 13 de julio de 2023, no he recibido el producto ni he obtenido una respuesta satisfactoria por parte de la empresa en relación con mi solicitud de devolución del importe. En el momento de la compra, necesitaba adquirir un nuevo teléfono de manera urgente debido a un fallo irreparable en mi dispositivo anterior, lo cual me dejó sin un medio de comunicación adecuado. Desafortunadamente, debido a la falta de entrega del producto adquirido, no tuve la posibilidad de adquirir otro terminal debido a la insuficiencia de recursos económicos en ese momento. He intentado ponerme en contacto con la empresa en múltiples ocasiones a través de los correos te_atencion [REDACTED], así como mediante llamadas telefónicas al [REDACTED]. Sin embargo, cada vez que me he comunicado con ellos, me han informado que, al adquirir el terminal a través de la página web, debo esperar a que me respondan a través de los correos mencionados anteriormente, ya que no pueden tomar ninguna medida al respecto. También intenté comunicarme por WhatsApp al número [REDACTED] donde se me informó que el producto ha sido cancelado, pero no se me dio ningún motivo ni se me informó cuándo recibiría la devolución. Además, acudí a una tienda [REDACTED] donde tampoco se me ofreció una solución satisfactoria. Pretensiones del solicitante El retraso prolongado en la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

entrega del producto ha causado serios inconvenientes en mi vida diaria. He invertido tiempo y esfuerzo en comunicarme con la empresa para obtener información sobre el estado del pedido y solicitar una solución, pero todas mis tentativas han sido infructuosas. Este nivel de falta de respuesta y servicio al cliente es altamente decepcionante y viola mis derechos como consumidor. Por lo tanto, solicito encarecidamente su intervención en este asunto y una pronta solución a esta situación. Además, solicito una indemnización justa y razonable por los inconvenientes y perjuicios causados por el retraso en la entrega del producto, así como por el tiempo dedicado y los desplazamientos realizados para intentar solucionar esta incidencia. Considero apropiado recibir una compensación 44.7 euros, como una medida justa y proporcionada a la gravedad de la situación. Asimismo, exijo la devolución íntegra del importe cobrado por el producto, ya que no he recibido el artículo adquirido dentro del plazo estipulado y tampoco se me ha proporcionado una solución adecuada..."

- Consta acreditado en la documentación recibida que la empresa reclamada [REDACTED], es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, así como que dicha asociación ha intentado y agotado el plazo para alcanzar un acuerdo por mediación, tras lo cual y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, procede someter el litigio a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación alegando, en resumen:"

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, considerando que el sometimiento a arbitraje, en este caso, no es consecuencia de adhesión directa al sistema arbitral sino porque la empresa reclamada está adherida a CONFIANZA ONLINE por lo que no existe la exclusión alegada por [REDACTED]. Por otro lado, se considera que el retraso de la devolución es excesivo y totalmente injustificado y por tanto el **Colegio Arbitral acuerda:** que [REDACTED] debe reintegrar los 149 € en la cuenta de cargo de la tarjeta del cliente, si no lo hubiera efectuado ya a la fecha de recepción del presente laudo, o bien en su caso, reintegrar dicha cantidad de otra forma si ya no pudiese hacerlo en la tarjeta del cliente. Además, debe pagar a [REDACTED] la cantidad solicitada de 44.70 euros como compensación.

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]