



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10444.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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: "...El 1 de mayo de 2023 compré el terminal móvil marca [REDACTED] de memoria por un precio 249€ en la tienda on line de [REDACTED] ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])). Reseñar no soy cliente de [REDACTED] y no era ninguna compra ligada a algún tipo de plan o similar. El pago se hizo efectivo inmediatamente mediante la tarjeta de débito de mi entidad bancaria ([REDACTED]) y el dinero, los 249€, se descontaron de mi cuenta al instante. En la página web de compra anteriormente referida y en el resumen de pedido se anunciaba entre otra información: "En stock" y "Envío 24 /48 horas". Tras realizarse el pago se pasó a una página que confirmo el pedido ("Confirmación del pedido"), aportando el número de pedido: [REDACTED]. Posteriormente realizaría el acceso Área de clientes/Mi perfil/Seguimiento de pedidos se observa entre otra información: "Seguimiento de pedidos". "Pedido en curso." "Fecha de pedido 31/05/21. Fecha estimada de fin: 06/06/2023". Y dentro de Pedido en curso: "En Preparación. Fecha de Entrega prevista:06-06-2023" Que no habiendo recibido el terminal en las 24/48 horas de las que fui informado solicite información a través de los canales informativos de atención al Cliente y Reclamaciones de los que dispone [REDACTED] informándome de que "él envió estaba en proceso", "solo debes esperar a que el departamento de mensajería contacte contigo" que lo recibiría en los próximos días. etc. Que ante tales hechos y al seguir sin recibir el móvil comprado plantee mi queja en reiteradas ocasiones en los canales de Atención al Cliente de [REDACTED], entre ellos la cuenta de Whatsapp a la que deriva su sistema para plantear quejas y reclamaciones, registrándose mi reclamación con el número [REDACTED]. Posteriormente tendría conocimiento que éramos muchos los consumidores que estábamos en la misma situación, ahora con la compra de este terminal y en el pasado con otros productos. Al largo de más de un mes los consumidores víctimas de esta

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

lamentable practica hemos recibido información confusa y contradictoria en torno a la compra de nuestros terminales y la futura entrega que nunca se produjo, teniendo [REDACTED] nuestro dinero durante todo ese tiempo. De por medio inste un procedimiento de mediación con confianza en line en el que [REDACTED] se limitaba a pedir disculpas y que por supuesto no acepte. A las 21:00 horas del 6 de junio de 2023 recibí la devolución en mi cuenta bancaria 249€. Es decir 36 días después de realizar la compra se hizo efectiva la devolución de mi dinero (y encima tengo suerte porque otros clientes, en similar situación, todavía están esperando la devolución). Todo lo cual supone, a mi entender, además de unas prácticas comerciales más que dudosas, un evidente caso de incumplimiento de contrato al haberse hecho efectiva la compra y un retraso injustificado en la devolución del importe de una compra cuyo pago por mi parte se satisfago al instante.

Solicito que en cumplimiento de la normativa vigente (R.D. 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios) [REDACTED] me resarza con el doble del importe 498€. Que toda vez que tras 36 días de espera, desconcierto y quejas me devolvieron 249€, reclamo por lo tanto otros 249€.

En su defecto, si esta junta arbitral no considerase justo, equitativo o conforme a derecho dicho resarcimiento, solicitaría que se me haga entrega del mismo terminal que compre, esto es un terminal móvil marca [REDACTED] modelo [REDACTED] de memoria, en las mismas condiciones pactadas en el contrato de compraventa conformado. En caso de no existir stock, reclamo que [REDACTED] me entregue otro terminal móvil de iguales o superiores características de la misma marca y de la misma gama, la cual es la gama más alta de la marca [REDACTED], sin que esto suponga un aumento del precio para mi y en las mismas condiciones pactadas anteriormente..."

Consta acreditado en la documentación recibida que la empresa reclamada Telefónica Móviles España, S.A.U., 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:" Me dirijo a Ustedes en respuesta a la reclamación presentada por [REDACTED]. Sobre este tema les informo de que, analizado el expediente del Sr. Pérez y los datos disponibles en nuestros archivos, hemos verificado que el cliente, con fecha de 1 de junio de 2023, mediante el pedido [REDACTED], realizó la adquisición del terminal [REDACTED], importe 249,00€ con forma de pago con tarjeta, a través del canal Online de la Web. movistar.es. Posteriormente, hemos comprobado que el pedido del dispositivo quedo cancelado por falta de stock en fecha 7 de junio de 2023.

Asimismo, hemos tramitado la devolución de importe del terminal, con orden de emisión de factura rectificativa [REDACTED] de fecha 06/07/2023 y devolución del pago único realizado con tarjeta de crédito de 249,00€ impuestos incluidos, reintegro que se emitirá en próximos días y que se corresponde con el importe facturado por el terminal con pedido cancelado en la factura [REDACTED] de fecha 28 de junio de 2023.

Aportamos al escrito la factura de cobro [REDACTED] de la que se ha generado solicitud de abono, en fecha 06/07/2023 para mayor detalle. Como información adicional indicarles, que [REDACTED] actualiza periódicamente sus promociones, y, en consecuencia, se puede consultar a través de la web de [REDACTED] o en la app [REDACTED] la oferta de terminales disponible en cada



Comunidad de Madrid

momento y solicitar el que mejor se adecue a sus necesidades.

Por ello, si el cliente sigue interesado, puede realizar su petición a través de los medios habilitados para ello, como son nuestra Línea de Atención Personal, vía Web, en el distribuidor o a través de la app, no obstante, les recordamos que dicha solicitud estará sujeta al precio y al stock del que dispongamos en el momento de la petición.

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 la adhesión directa al sistema arbitral sino porque la empresa reclamada está adherida a CONFIANZA ONLINE. Se considera que un plazo de reintegro de 36 días para devolver el importe pagada en una compra online cancelada es excesivo, por lo [REDACTED] deber devolver el doble de los 249 euros recibidos, es decir 498€. Y dado que el cliente reclamante reconoce que ya le devolvieron los primeros 249€, [REDACTED] debe pagarle únicamente los otros 249€ por el indebido retraso en a la devolución tras la cancelacion de un pedido ONLINE.

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 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 lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]