



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10616.2/2024

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 en relación a una compra realizada en la web de [REDACTED] el 18/02/2023 por importe de 1.052,31€ con la siguiente exposición de hechos: "hice un pedido de ropa y, después de haberlo recibido, devolví gran parte de él en dos paquetes. En el proceso de devolución desapareció (no sé cómo) uno de los paquetes, y la empresa vendedora concluyó que yo no había entregado ese paquete y procedió a reclamarme el dinero. Yo les expliqué que yo sí había entregado dos paquetes (tengo comprobante de ello), pero aun así procedieron a reclamarme la cantidad correspondiente a dicho paquete desaparecido. Me negué a pagar esa cantidad y pasaron a incluirme en la lista de morosos, lo cual ha derivado en constantes llamadas, mensajes, etc., y, adicionalmente, a que no haya podido realizar ciertas gestiones porque las empresas con las que yo quería contratar servicios me los han denegado por estar yo presente en dichos ficheros de morosidad. Tras intentar explicar este tema a la empresa vendedora numerosas veces (sin éxito ninguno) y a las distintas empresas de recobro, procedí a poner una reclamación en consumo. Eso derivó en un expediente en el que Confianza Online medió, y en el cual la empresa vendedora (a través del mediador) reconoció su error, reconoció que yo no les adeudaba nada y pidió disculpas. Sin embargo, yo solicitaba también mi retirada de los ficheros de morosos, ya que la única razón por la que estoy ahí es este tema. La empresa vendedora no aceptó esto (o el mediador no se lo trasladó correctamente; no lo sé, porque yo sólo hablaba con el mediador), pero la conclusión es que el expediente se cerró sin acuerdo, y por eso ahora me presento al arbitraje."

SOLICITA "Que se me deje de reclamar nada, mas aún después de que la empresa vendedora reconociese su error. 2. Que se me saque inmediatamente de los ficheros de morosidad. 3. Que quede constancia de que si alguna vez (hasta la fecha, evidentemente) he estado en los ficheros de morosidad ha sido por un tema donde la empresa que originó mi inclusión finalmente reconoció su error. 4. Que cesen las llamadas, correos electrónicos y cartas con efecto inmediato. También quiero que conste que deseo guardarme el derecho a una posterior reclamación judicial por los daños y perjuicios causados."



Comunidad de Madrid

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 el expediente tramitado en Confianza Online sin haber alcanzado un acuerdo; la empresa manifestaba que deseaban presentarle sus disculpas por lo sucedido y que *"usted ha devuelto el recibo, por lo que no procede el abono"* y el reclamante solicitaba que la empresa reconociese que estaba al corriente de pago, le retiraran de los ficheros de morosos y le compensaran económicamente por los graves perjuicios sufridos por la inclusión en los ficheros.

El reclamante presenta escrito de 08/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y solicita una indemnización de 3.500€ en concepto de daños y perjuicios al haber estado incluido en ficheros de morosos, haber sufrido llamadas diarias constantes requiriéndole el pago y al haberle negado distintas operaciones de crédito por este motivo.

2. Dar audiencia a las partes

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 08/09/2024 en el que manifiesta:

"...Recabados los antecedentes con el departamento de atención al cliente, les informamos que se procedió a realizar el abono de las mercancías devueltas el mismo medio de pago utilizado en el momento de la compra. En relación con la reclamación de los recibos impagados de la Tarjeta de [REDACTED] ponemos en conocimiento que [REDACTED], es desde el 01 de mayo de 1997, la Sociedad emisora de la Tarjeta de Compra de [REDACTED]...entendemos que el destinatario de la reclamación por los recibos impagados, y a quien deberán dar traslado de la misma, es a la empresa [REDACTED] toda vez que mi representada es ajena a los hechos reflejados en la misma."

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

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, este Colegio Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** del asunto por falta de legitimación pasiva, dado que entendemos que la única controversia que puede estar afectando al reclamante versa sobre la inclusión y permanencia de sus datos personales en un fichero de solvencia patrimonial y, no siendo la mercantil reclamada responsable de esta inclusión sino la entidad financiera, el reclamante deberá dirigirse a la misma para solventar la controversia, quedando libre para ejercer las acciones que estime oportunas.

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



Comunidad de Madrid

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 Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]