



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10736.3/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 08 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

La empresa en un principio me negó mi derecho de desistimiento acogiendo al Artículo 103 de la Ley General de la Defensa de los Consumidores y Usuarios pero para un televisor no se puede aplicar ninguna de las excepciones descritas. Tras un enorme intercambio de mails tuve que acudir al Comité de Mediación de Confianza Online para que aplicaran correctamente el derecho de desistimiento y me devolvieran el dinero.

Aunque finalmente me han devuelto el dinero no ha sido en el plazo fijado de 14 días naturales desde la comunicación del derecho de desistimiento.

Aporta hilo de mails con la empresa y hilo de mails del Comité de Mediación de Confianza Online y documentos generados por estos.

Pretensiones: Dado que no se ha cumplido los plazos puesto que la devolución debía haberse realizado como máximo el 14 de Julio del 2023 (14 días después de comunicar mi derecho de desistimiento el 30 de Junio a través del área de clientes de la web de [REDACTED]) y según lo indicado en la página oficial del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Madrid: "El empresario está obligado a devolver las cantidades abonadas al consumidor, sin retención de gastos y sin demoras indebidas antes de que hayan transcurrido catorce días naturales desde que la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistir del contrato por parte del consumidor y usuario. El empresario tendrá que probar que cumplió el plazo para realizar la devolución del dinero.

En el caso de que pase este plazo y no haya recibido el dinero, el consumidor tendrá derecho a reclamarlo por duplicado, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad. Para ello tendrá que acudir al sistema arbitral de consumo o a los tribunales de justicia."

Mi pretensión es que se me devuelva el importe del producto por duplicado, en este caso y dado que ya se ha devuelto el importe original menos el coste del transporte e instalación de 1799€, el importe a devolver a día de hoy serían de otros 1799€

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.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que se devolvió la cantidad total del producto (1.799 €) menos los gastos de envío y puesta en marcha, tal y como aceptó el reclamante. Su reclamación no es procedente con la legislación vigente, tal y como puede comprobar su departamento jurídico o profesional especializado en la materia. Finalmente, manifiesta que renuncia expresamente al arbitraje.

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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que desistió de la compra online dentro del plazo legalmente establecido, por lo que no corresponde el pago del duplo del precio del producto, al haber sido modificada la redacción del artículo 107 por el Real Decreto-Ley 9/2017, de 26 de mayo, tras la aprobación de la Directiva 2011/83UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fd [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]