



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11948.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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:

El día 3/05/23 hice una compra en [REDACTED] de Sanchinarro por la web.

- El 16 de abril llamé a Att al cliente, y me dijeron que no sabían dónde estaba el pedido, que se había perdido, que me llamarían.

- El 18 de abril llamé de nuevo, volví a llamar puesto que no recibí respuesta, me dijeron que no sabían nada de mi anterior llamada, por lo que pedí la cancelación y devolución del importe. Lo comuniqué también por el chat. Esperé los 3-5 días que me pidieron de plazo, al no haber recibido la devolución volví a llamar el 24 y 25 de abril, diciéndome Att al Cliente, que no tenían constancia de llamadas anteriores ni de la devolución del importe. Que debía esperar a que ellos tuvieran el producto en sus almacenes para hacer la devolución, pero que no sabían cuando porque el ítem estaba perdido. Solicité de nuevo la devolución de algo que nunca había tenido, asegurándome entonces que esperase entre 3-5 días otra vez. Esperé. El 28 de mayo se repitió exactamente la misma conversación.

El 3 de mayo tuve que ir de forma presencial a [REDACTED] séptima planta, para poner una reclamación. Y donde me volvieron a decir que nunca había solicitado la devolución, que debía esperar a que el producto estuviera en su almacén, pero que estaba extraviado. Cuando les pedí la hoja de reclamaciones, me dijeron que la hacían en ese momento. Finalmente el 6 de mayo, me devolvieron el importe.

Pretensiones: Lo que queda reflejado en la siguiente Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad.

Es decir, ya me devolvieron el importe después de más de 1 mes, por lo que solicito la misma cantidad en compensación.

Cuantía reclamada: 149,00 €.

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** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados manifestando que la empresa perdió su pedido que nunca recibió, y tras numerosas reclamaciones su respuesta era siempre la misma, que hasta que no encontrasen el paquete perdido no le devolverían el dinero, que finalmente devolvieron tras presentar la reclamación en la OMIC.

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando:

En relación con la entrega de un pedido de unas sandalias, adquiridas a través de la web de [REDACTED], y que motivaron la posterior solicitud de anulación del pedido, y devolución de su importe, les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que, [REDACTED] tramitó el pedido anteriormente indicado, con fecha 30 de marzo de 2023, con recogida física prevista para el día 15/4/23, en el Centro Comercial [REDACTED] Sanchinarro.

Tal y como se informó en su día a [REDACTED], por causas ajenas a nuestra voluntad, y como consecuencia de un siniestro surgido con la mercancía, por extravío, no se pudo proceder a la entrega de las sandalias en el plazo previsto, circunstancia que dio lugar a la solicitud por parte de [REDACTED] de la anulación del pedido el día 18/4/23.

Adjuntamos documentación interna del pedido, donde figura la fecha de solicitud de anulación por [REDACTED] el día 18: "..."

Una vez recibida la solicitud de anulación del pedido, se procedió a tramitar la devolución del importe, que quedó realizado el día 3/05/2023, por importe de 149,00€, en la tarjeta bancaria [REDACTED], en operación [REDACTED], con número de aprobación [REDACTED]

Asimismo, les informamos que a [REDACTED] se le ofreció por las posibles molestias ocasionadas por este asunto, un año gratis de tarifa plana [REDACTED], valorada en 19,90 euros, si bien dicho ofrecimiento fue rechazado por la cliente.

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 la causa por la que no se le entregó el producto fue por extravío y no por falta de



Comunidad de Madrid

disponibilidad del bien contratado y habiendo sido la parte reclamante la que canceló el pedido, por lo que no es aplicable el artículo 110 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y no procede la devolución del duplo del precio del bien.

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.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral.

Madrid, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]