



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12016.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 13 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 28 de julio, por un importe de 113,98 €. Según alega el particular, ante un primer intento de entrega fallido y fuera de la fecha inicialmente estimada, contactó con la reclamada pero a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución al respecto.

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 por escrito y através de Confianza Online.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La entrega inmediata del pedido o, en su defecto, el reembolso del importe junto con una compensación por las molestias ocasionadas y por valor de 250 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Nos ponemos en contacto con el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid, para aportar el presente escrito de alegaciones en respuesta a la notificación que ha sido realizada a [REDACTED] referente a la reclamación interpuesta por el [REDACTED] (el "Cliente"), para exponer las siguientes:

MANIFESTACIONES DE HECHO

- Que [REDACTED] como se especifica en sus Condiciones de Uso y Venta, es una entidad adherida a Confianza Online y a su Código Ético. Asimismo, [REDACTED] tiene una alta consideración de sus clientes, así como de las autoridades que defienden sus derechos como consumidores.

- Que [REDACTED] ha cooperado en todo momento con Confianza Online en el transcurso de la mediación que se ha celebrado entre [REDACTED] y el Cliente, la cual ha tenido por objeto el pedido [REDACTED] realizado por el Cliente el 27 de julio de 2023 e integrado por un artículo de la campaña Columbia (el "Pedido").

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En virtud de lo anterior, les aportamos las siguientes:

ALEGACIONES

PRIMERA. [REDACTED] informa a este organismo que el transportista responsable de la entrega del Pedido al lugar de entrega señalado por el Cliente era la empresa de logística y transporte [REDACTED]. [REDACTED] tuvo constancia de que la empresa de logística y transporte [REDACTED] después de haber intentado la entrega en la ubicación preseleccionada por el Cliente en dos ocasiones distintas, en las cuales el Cliente no se encontraba presente, realizó la devolución del Pedido al almacén de [REDACTED].

Ante esta situación, la empresa de logística y transporte [REDACTED] comunicó al Cliente la devolución del Pedido al almacén de [REDACTED] en fecha 14 de agosto de 2023.

[REDACTED] informa a este organismo de consumo que los dos intentos de entrega realizados por [REDACTED] tuvieron lugar en las fechas 10 y 11 de agosto de 2023 y que, sin embargo, el Cliente contactó por primera vez al Servicio de Atención al Cliente de [REDACTED] el 14 de agosto de 2023. Se aportan, como documentos anexos nº I a IV, la documentación facilitada por la empresa de logística y transporte [REDACTED] en relación con los dos intentos de entrega que han sido expuestos, que incluyen el seguimiento de las dos entregas en las cuales el Cliente se encontró ausente y dos fotografías del lugar de entrega efectuadas por el transportista de la empresa de logística y transporte [REDACTED].

SEGUNDA. Les referenciamos, a continuación, un fragmento de las Condiciones Generales de Venta y Uso de [REDACTED] el cual hace referencia a la casuística de la devolución de productos al almacén de [REDACTED] en los casos en que los transportistas no consiguen efectuar la entrega, después de un mínimo de dos intentos:

"Si en el momento de la entrega del Producto en la dirección indicada por el Socio no hubiera nadie, el transportista contactará al Socio, indicando cómo proceder para concertar una nueva entrega con el transportista correspondiente. El Socio deberá entonces contactar lo antes posible con el transportista para concertar fecha de entrega. Si tras concertar una nueva fecha de entrega el Producto no se ha entregado en un plazo máximo de siete (7) días naturales por causas no imputables a [REDACTED] o al transportista, los Productos serán devueltos a los almacenes de [REDACTED] en cuyo caso [REDACTED] podrá cargar al Socio los gastos de envío y de retorno, así como los posibles gastos de gestión asociados".

De conformidad con lo que ha sido expuesto, desde [REDACTED] les señalamos que todos los clientes aceptan las Condiciones Generales de Uso y Venta antes de poder tramitar cualquier pedido, por lo que el Cliente era conocedor de estos términos.

Ante dicha imposibilidad de entrega alegada por la empresa de logística y transporte [REDACTED], [REDACTED] reembolsó íntegramente el Pedido al Cliente, mediante el mismo método de pago utilizado en el momento de su compra.

TERCERA. [REDACTED] sin perjuicio de lo estipulado en las Condiciones Generales de Uso y Venta, no ha cobrado ningún gasto adicional al Cliente como consecuencia de la devolución del Pedido al almacén de [REDACTED] por encontrarse ausente en dos intentos de entrega distintos realizados por la empresa de logística y transportes [REDACTED], tal y como se puede comprobar en el justificante del reembolso tramitado en fecha 7 de septiembre de 2023 al Cliente.

Se aporta, como documento anexo nº V, el comprobante del reembolso tramitado en tramitado en fecha 7 de septiembre de 2023 por parte de [REDACTED] en favor del Cliente.

CUARTA. Como muestra de buena fe y a modo de compensación por cualquier posible molestia ocasionada en la figura del Cliente, [REDACTED] activó un voucher de 5 euros en la cuenta del Cliente, el cual [REDACTED] informa que el Cliente ha aceptado y utilizado en compras posteriores al Pedido.

Asimismo, pese a que consideramos que [REDACTED] no es responsable de la situación generada, el Departamento de Atención al Cliente ha activado un segundo voucher por importe de 8 euros. Esta compensación económica ha sido comunicada al Cliente en fecha 8 de febrero de 2024.

En virtud de todo lo anterior, se pone de manifiesto que no procede la indemnización alegada por parte del Cliente en su escrito de reclamación y rogamos que se tenga por acreditado que,

(i) [REDACTED] ha actuado en todo momento de buena fe y de conformidad con sus Condiciones Generales de Uso y Venta;



Comunidad de Madrid

(ii) El Cliente ha percibido íntegramente el importe del Pedido;

(iii) El Cliente ha recibido la compensación económica que ha sido expuesta anteriormente, la cual ya ha sido parcialmente utilizada por el Cliente en compras posteriores al Pedido.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y NO ENTRA A CONOCER sobre las pretensiones del reclamante, al no quedar acreditadas ninguna de las manifestaciones referidas por ambas partes y no teniendo, por tanto, este Colegio Arbitral elementos de juicio para valorar.

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 el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL