



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12202.4/2023

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] (Lavadora Beko + retirada del antiguo no incluye desinstalación) el pasado 24 de julio, por un importe de 358 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del producto procedió a la desinstalación del antiguo en cambio, los transportistas no regresaron con posterioridad a su domicilio para su recogida. No obstante, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones en cambio, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria

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 a través 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 retirada y reembolso del importe y una compensación por las molestias ocasionadas".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Una vez revisada su reclamación, indicarles que a fecha de 10/08/2023 el cliente solicitó la devolución del pedido y se realizó el reintegro total a la misma forma de pago. No obstante, y para compensar las molestias ocasionadas, se le ofrecieron dos códigos de descuento para su próxima compra, ambos aún vigentes hasta el 18/08/2024. Son aplicables a todos los productos vendidos exclusivamente por [REDACTED] y no es necesario utilizarlos en el mismo pedido. Por lo que no podemos acceder a una compensación adicional. Código 29 €: [REDACTED] Código 10%: [REDACTED] Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: Código 29 €: [REDACTED] Código 10%: [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

2º El reclamante refiere: es que es la casa de mi padre (persona mayor) y hemos tenido que llevar diariamente la ropa de cama, toallas y ropa de mi padre a una lavandería pública.

3º La mercantil con fecha 10/08/2023 refiere haber reintegrado el importe del producto

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, al entender que la mercantil ha reintegrado el importe del producto adquirido y no quedando acreditado por el reclamante los gastos solicitados del uso de lavandería.

Así mismo, se recogen los códigos ofertados por la reclamada y se dejan activos, para su uso, si así lo considera el reclamante.

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

Fdo.: