



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12234.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de enero de 2025 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el Presidente de la Junta Arbitral de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio por arbitraje.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el día 2 de agosto de 2024 compra un teléfono móvil que deberían haber sido entregado entre 48 y 96 horas. Transcurrido 2 semanas lo considera una "estafa" por lo solicitó la devolución del importe más daños y perjuicios

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1.-Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

Cabe destacar de la documentación aportada por el reclamante la siguiente alegación:

"... esta empresa estafa a sus clientes engañándoles que tienen productos que no tienen, quedándose con su dinero meses Solicita Una indemnización actualizada de su solicitud TOTAL EUROS 500,00 € y aporta la Documentación que adjunta sobre la negación empresa a indemnizar. Posteriormente realiza las siguientes : "...El pasado viernes 25 de octubre del presente recibí con auténtica sorpresa su atenta fechada el día anterior donde me solicitan de nuevo: • Cuantificar el importe de indemnización • Acreditar relación contractual Ambas cosas fueron remitidas en mi anterior escrito, pero vuelvo a remitirlas: 1. Cargo en tarjeta de Crédito el pasado 2 de Agosto 2. Pantallazo con la fecha de entrega prevista entre el 5 y 8 de agosto 3. Pantallazo recibido el 8 de agosto que el teléfono se demoraría 15 días, junto al cargo en la tarjeta y la dirección y teléfono de [REDACTED] 4. Opiniones de la empresa [REDACTED] de internet 5. Después de esperar 1 mes solicité la devolución del dinero que llegó a mi cuenta en septiembre 6. Acta de Mediación del comité de Mediación Visto todo lo anterior, el stress que me produjo tener la sensación que había perdido € 1.000, que [REDACTED] se burla de la gente, que incumplió lo acordado con la entrega del móvil entre el 5 y 8 de agosto y la devolución del dinero 1 mes posterior exijo una indemnización por el stress y la incertidumbre de € 500 aunque estoy abierto a que ustedes ultimen una cantidad que consideren justa...."



Comunidad de Madrid

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia y en resumen se reitera en su reclamación y alegaciones anteriores que ya consta por escrito en el expediente, dándose por reproducidas.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se reitera en sus anterior alegaciones y concreta :
“.. 1º Que el cliente [REDACTED], realiza un pedido en la web [REDACTED], con referencia 535735801 N°294609, del producto Samsung Galaxy S24 Ultra S928 5G dual sim 12GB RAM 256GB gris. 2º Que posteriormente el cliente es informado, que, debido a un alto volumen de pedidos, hay un retraso logístico y la entrega puede demorarse. Cabe destacar que a la hora de realizar la compra el cliente acepta las condiciones de venta, marcando el check box de aceptación de condiciones que aparece en la parte final de la compra, en las cuales indica que, en determinadas épocas de mucho volumen, promociones, ofertas o rebajas, las entregas pueden sufrir demoras. Si el cliente no lee y acepta estas condiciones no puede completar la compra, por este motivo se considera totalmente informado con anterioridad a la compra. 3º Que damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, realizar el cambio a un producto similar de nuestro amplio catálogo incluso ofreciendo una bonificación del 3% sobre el precio pagado, o si no está de acuerdo, proceder a la cancelación del pedido, realizando el reembolso total de la cantidad pagada. 4º Que en este caso el cliente solicita la cancelación del pedido por motivos propios, una vez tramitada la cancelación, el reembolso fue realizado a través de la misma forma de pago usada para el pago originalmente. 5º Que por nuestra parte el reembolso fue realizado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. Cabe destacar que el plazo que cada entidad financiera, bancaria, o pasarela de pago necesite para completar el proceso y mostrarlo en la cuenta bancaria del cliente, no está bajo nuestro control. 6º Que por nuestra parte el caso está RESUELTO con el reembolso del pedido cumpliendo los plazos estándares para ello y por este motivo no consideramos necesario el tramite de arbitraje mediante las partes...”

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 petición de D. [REDACTED], ya que no ha acreditado las fechas concretas en las que solicitó el desistimiento de la compra ni la fecha concreta en que se le efectuó el reintegro para valorar si el plazo de devolución fue o no excesivo, tampoco se han acreditado los daños que menciona.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]