



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12682.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de diciembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 20/09/2024:

"El 17 de Julio realice compra online de una tablet Samsung al comercio [REDACTED] (pedido 287855) realizando un pago con tarjeta de debito del banco Sabadell de 163,99 euros. Que posteriormente me envían correo indicando que el pedido esta en proceso de preparación y que en el plazo de 5 a 7 días será enviado. Que pasado ese plazo y ver que el pedido no se ha enviado me pongo en contacto con el comercio indicando que deseo cancelar el pedido. El comercio cancela el pedido y según ellos envían reembolso el día 23 de Agosto el cual no llega nunca. Me pongo de nuevo en contacto con el comercio reclamándoles de nuevo el reembolso y me informan que lo van a revisar. Nuevamente me informan que se ha realizado de nuevo el reembolso y se ha procesado el día 12 de septiembre y que debo reclamar a mi banco ya que ellos lo han realizado. Me pongo en contacto con el banco sabadell y me indican que no hay ningún reembolso por parte del comercio indicado a fecha de 20/09/2024 y yo tampoco he recibido ningún dinero del reembolso. Que debido al tiempo que ha pasado y que el comercio no parece estar por la labor de realizar el ingreso me dispongo a poner la reclamación." SOLICITA: "Solicito reembolso de 163,99 por parte del comercio."

El reclamante aporta el justificante de la compra realizada el 17/07/2024 de un Samsung Galaxy Tab A9 por importe de 163,99€, mediante pago con tarjeta. Aporta un correo que dirige a la empresa reclamada con fecha 30/07/2024 en la que pide información sobre "cuándo se va a enviar y en caso de que exista mucha demora les agradecería me devuelvan el dinero y cancelen el pedido". Aporta un correo electrónico de la empresa reclamada de 02/08/2024 en la que ésta confirma la recepción de su solicitud de cancelación. Aporta distintos correos del mes de agosto de la empresa reclamada en la que le informan que su "reembolso se está tramitando". Aporta un correo de la empresa reclamada de 04/09/2024 en la que le informan que "debe de aparecerle en su cuenta esta semana su reembolso, si no es así, contacte de nuevo con nosotros". Aporta un correo de 12/09/2024 en la que la empresa le informa que "reembolso procesado". Aporta un correo de la empresa reclamada de 19/09/2024 en la que le informan que "nos consta reembolsado del 12/09/2024, en cualquier caso, hemos pasado incidencia para que se revise".

La reclamación se tramita a través de Confianza Online sin llegar a un acuerdo entre las partes, reflejándose en el "Acta de Mediación" que: "la entidad reclamada ha manifestado que han procedido al reembolso cumpliendo los plazos establecidos para ello y que el plazo para verlo reflejado en su cuenta depende de cada entidad bancaria. El PARTICULAR ha manifestado: Les envié documentación explicándolo todo y lo que ellos dicen se lo he reflejado en la documentación aportada ya. Ellos dicen que han realizado el reembolso y el reembolso no ha llegado. El reembolso ha llegado después de poner la reclamación, porque el banco lo ha retrocedido al

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

haber reclamado yo al banco el movimiento (no porque el comercio haya realizado el reembolso), y el banco lo ha retrocedido dos meses después de que yo reclamara dicho movimiento justamente después de poner la reclamación en consumo. Esta empresa está realizando una práctica abusiva, si se meten en foros verán que hay más personas afectadas y en la misma situación que yo. Le han pedido a la empresa el justificante de que ellos han realizado el reembolso en plazo? Si es así y se lo han facilitado tienen ellos razón, pero ya les digo que a mí no me lo facilitaron y solo se han dignado a decirme que reclamara a mi banco (la misma respuesta que les dan a ustedes) y cosa que hice hasta en cinco ocasiones manifestando el banco que no existía ningún retroceso por parte de la empresa [REDACTED] Yo entiendo que su postura sea la de llegar a un acuerdo, pero creo que esta empresa debería ser sancionada por las prácticas abusivas que viene realizando con muchos clientes suyos."

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes

El reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 09/12/2024 en el que manifiesta que: "1º Que el cliente [REDACTED] realizó un pedido en la web [REDACTED] con referencia 507988325 N°287855, del producto Samsung Galaxy Tab A9+ X210 11" 4GB RAM 64GB WiFi 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 logísticas o quiebres de stock en productos. 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 en este caso damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, le ofrecemos cambio a cualquier otro producto de las múltiples referencias que tenemos en nuestro catálogo de productos, , o si aun así no está de acuerdo también puede proceder a la cancelación del pedido, realizando el reembolso total de la cantidad pagada. 4º Que en este caso el cliente solicita la cancelación voluntaria del pedido, una vez que la tramitación de la cancelación es completada el reembolso total del pedido es realizado a través del mismo método de pago que usó originalmente para hacer su compra. 5º Que cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, bancarias o pasarelas de pago, el plazo que cada entidad disponga para hacer efectivo el trámite no está bajo nuestro control. 6º Que por nuestra parte el reembolso fue completado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. 7º Que por el motivo indicado en el punto 6 de nuestras alegaciones, por nuestra parte el caso está cerrado y por lo tanto no consideramos que sea necesario el trámite de arbitraje de consumo."

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **Laudo en equidad**:

Ante la falta de ejecución del contrato realizado el 17/07/2024, el reclamante se vio obligado a resolverlo con fecha 30/07/2024, resolución que la mercantil le confirma con fecha 02/08/2024. Desde entonces el reclamante ha estado esperando la devolución del importe abonado,



## Comunidad de Madrid

intercambiando correos electrónicos infructuosos. De hecho, no hay constancia en el expediente de que la mercantil reclamada haya devuelto el importe. El reclamante, en correo electrónico de 21/10/2024, manifiesta en la mediación de Confianza Online que dispone del importe abonado no porque la mercantil reclamada se lo haya devuelto, sino porque su banco ha procedido al retroceso del pago dos meses después.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de [REDACTED] por lo que la mercantil reclamada tendrá que devolverle el importe abonado de 163,99€ al haber resuelto el contrato y no haberse entregado el dispositivo adquirido, importe del que el reclamante ya dispone por retroceso del cargo por parte de su banco.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.