



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13208.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que el pasado 9 de septiembre realiza un pedido [REDACTED] a través de la página web de [REDACTED] se trataba de un colgante TROZO DE CIELO ANTIANSIEDAD en oferta 2x1 por un precio total de 19,99 € con los gastos de envío gratuitos y el pago contra reembolso. El 13 de septiembre el pedido fue entregado por [REDACTED] y al abrirlo vi que no era lo que había solicitado, la calidad era diferente y según refiere la reclamante tenía taras, por ello, se pone en contacto por e-mail con la empresa y lo primero que le dijeron fue que no le podían hacer la devolución porque había abierto el paquete. Después de varios e-mails, el mismo día 14 de septiembre les envía a su dirección de e mail el formulario de devolución cumplimentado con los datos que le solicitan, de hecho en ese formulario ofrecen un vale o la transferencia del importe, y la reclamante solicita la transferencia y por tanto la devolución del importe abonado 19,99 €. Y en dicho formulario aparece la opción de devolución porque no gustar el productor o porque no es de la calidad esperada. La reclamante refiere que le dicen que tiene que hacerme cargo del importe de [REDACTED] ya que la devolución tiene que ser a través de correo certificado, y que le van a descontar del importe el cargo de los gastos de envío del pedido (que eran gratuitos)

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Como estoy en los 14 días de desistimiento, les solicito que, ya que tienen los datos bancarios, me hagan la devolución del importe total 19,99 € ya que ni de lejos el producto recibido concuerda con lo que ellos ofrecen en su página. Y que no tenga por otro lado que abonar ningún cargo del envío de la devolución".

En sus escritos de 5 y 30 de octubre de 2023 se refiere: "El pasado 9 de septiembre realicé un pedido [REDACTED] a través de la página web de [REDACTED] se trataba de un colgante TROZO DE CIELO ANTIANSIEDAD en oferta 2x1 por un precio total de 19,99 € con los gastos de envío gratuitos y el pago contra reembolso. El 13 de septiembre el pedido fue entregado por [REDACTED] y al abrirlo vi que no era ni de lejos lo que había solicitado, la calidad era diferente y tenía taras. En seguida me puse en contacto por e-mail con la empresa y lo primero que me dijeron fue que no me podían hacer la devolución porque había abierto el paquete, cosa que por otro lado es totalmente lógica. Después de varios e-mails que he cruzado con ellos, el mismo día 14 de septiembre le envía a su dirección de email el formulario de devolución cumplimentado con los datos que me solicitan, de hecho, en ese formulario ofrecen un vale o la transferencia del importe, yo solicité la devolución del importe. Solicita Como estaba en los 14 días de desistimiento, les solicité que, ya que tienen los datos bancarios, me hagan la devolución del importe total 19,99€ ya que ni de lejos el producto recibido concuerda con lo que ellos ofrecen en su página. Y que no tenga por otro lado que abonar ningún cargo del envío de la devolución. Que me ha costado 5,30€ por tanto el importe que



Comunidad de Madrid

reclamo ya que he devuelto el producto por correo certificado que les llegó el día 22 de septiembre y llevo la friolera de más de treinta e-mails enviados a la dirección de correo [REDACTED], y ellos alegan que no me he puesto en contacto con la empresa. Reclamación por transferencia a mi cuenta (ellos ya tienen los datos) de un total de 25,29 €".

En su escrito de 14 de diciembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade que la carta de 30 de septiembre de 2022 no fue recibida.

En su escrito de 21 de abril de 2024 se refiere: "Envío al email mediaciones.arbitraje@madrid.org el hilo de los emails mantenidos con la empresa desde septiembre de 2023 casi a día de hoy. Y pantallazos con la documentación de la que dispongo y solicita: Se me reembolsé el importe del pedido junto a los gastos de la devolución del producto que yo efectué 25,29 €.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Buenas tardes, la señorita [REDACTED] no se ha puesto en ningún momento en contacto con nosotros. Por otro lado, estamos seguro que la calidad del producto y su apariencia coinciden completamente a la anunciada".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º que la reclamante devuelve el producto dentro del periodo de desistimiento ya que se adquiere online el 9 de septiembre de 2023, llega a correos el 13 de septiembre de 2023 y se devuelve el 20 de septiembre de 2023.

2º La devolución se realiza de la forma en la que se informa en la página web de la mercantil y es por carta certificada.

3º En la página web de la mercantil se informa que en las devoluciones, los gastos de envío serán a cuenta del comprador.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, y la mercantil debe proceder a devolver el importe del producto que asciende a 19,99 € de la forma en la que se manifiesta en la hoja de devolución, es decir por transferencia y al número de cuenta aportado.

Se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a los gastos de envío, al quedar acreditado que se informó en la página web de la mercantil, que dichos gastos son a cuenta del comprador y máxime cuando la normativa de consumo en su artículo 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así la contempla.

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.



Comunidad de Madrid

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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