



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13365.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid 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: la reclamante realizó el pedido nº [REDACTED] (Sofá de tela) el 30 de junio de 2022, por un importe de 444,98 Euros. Según alega la particular, formalizó el pedido cuyo valor del producto era de 1.333,30 € con un descuento aplicado del 70% en cambio, comprobó que el producto era de baja calidad. No obstante, contactó con la reclamada que aceptó la devolución pero con un cargo de 150 Euros en concepto de los portes de envío.

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 del sofá sin coste adicional y el reembolso de importe".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Acusamos recibo de su escrito, sobre la reclamación que les presenta [REDACTED], y, sobre el particular, queremos alegar cuanto precede y explicar a este organismo lo ocurrido en relación al pedido [REDACTED].

Les trasladamos nuestras alegaciones, rogándoles que previo a la entrega de la presente contestación al consumidor soliciten autorización que no observamos en la documentación aportada por la reclamante ([REDACTED]) en aras a proteger los derechos de protección de datos asisten a [REDACTED].

En primer lugar, indicarles que, en las Condiciones Generales de Contratación (CGC), que el consumidor aceptó de forma inequívoca y voluntaria al efectuar el pedido de referencia, se contempla: "El comprador se somete expresa y voluntariamente, para cualquier controversia extrajudicial en materia de Consumo, al arbitraje de Confianza Online, entidad a la que [REDACTED], está adherida."

Comunidad de Madrid

Debería ser pues, a esta entidad, autorizada por la Dirección General de Consumo, para la resolución extrajudicial en materia de Comercio Electrónico y, asimismo, forma parte del listado de entidades acreditadas ante la Comisión Europea para la mediación de los litigios en línea, a la que el consumidor dirigiese su reclamación, pero como quiera que nuestra empresa, está abierta a la resolución de cualquier incidencia, con independencia del medio utilizado para efectuarla, no tenemos reparo en contestar a esta Oficina de Consumo.

PRIMERO. El consumidor, adquiere el producto por si solo en nuestra Web '██████████' en fecha 30/06/2022 a través de pedido número ██████████.

Hemos de mencionar que previo a la compra que cualquier usuario, consumidor y/o cliente pueden consultar las condiciones generales aplicables a cualquier compra que constan abiertas y en lugar visible de nuestra Web '██████████'.

Una vez el consumidor realiza su compra se le envía e-mail confirmatorio de su pedido, para que pueda revisar y contrastar que todo sea o este correcto:

En dicho mail, se recogen los datos de entrega del producto que adquiere.

Junto al mail confirmatorio se le adjunta de nuevo las condiciones generales y formulario de desistimiento, para el caso de que quiera ejercitarlo.

SEGUNDO. El día 18 de julio de 2022 y conforme contrato de compraventa se le entrega CONFORMIDAD del cliente, según consta firmado en albarán de entrega por la ahora reclamante: El consumidor contrata subida a domicilio y montaje del sofá, con lo que se lo dejaron perfectamente instalado en su hogar pudiendo en ese instante haber detectado cualquier falta de conformidad, y a pesar de ello, no se consignó nada.

Mediante formulario de contacto el 5 de agosto de 2022 (habiendo transcurrido más de 14 DÍAS NATURALES DESDE LA ENTREGA) nos comunica su intención de desistir del sofá y a pesar de encontrarse fuera de plazo se lo tramitamos indicándole los plazos a seguir y portes de esa devolución, para el caso de que quiera que nos ocupemos nosotros de retirárselo del lugar de entrega del producto. Sin que hayamos obtenido respuesta en un sentido u otro, ni devolución del producto ni nada.

TERCERO. En las condiciones generales aceptadas por el consumidor en el momento de hacer el pedido se recoge la forma y de ejercicio de su derecho de desistimiento.

Las condiciones generales constan abiertas al público en general de FORMA PREVIA a la realización de cualquier compra en nuestra Web, a pesar de estar en un lugar visible en nuestra Web una vez el consumidor realiza su pedido se le adjunta en soporte duradero junto a formulario de su derecho de desistimiento.

Al ██████████ se le tramitó el desistimiento (aun habiendo transcurrido el plazo legal de 14 días naturales desde su entrega) debidamente, facilitándole incluso la retirada del producto de su hogar, por si no quería hacerlo por sus medios

Por ello, les hemos resumido brevemente parte del relato que el consumidor obvio en su reclamación, entendemos que hemos actuado correctamente y cumpliendo la Ley de consumo que le es de aplicación y, sobre todo, el producto se entregó con total conformidad del consumidor, y que a pesar de haber transcurrido más de 14 días de tenerlo en su hogar se lo tramitamos de igual forma sin obtener respuesta alguna en un sentido o en otro.

No entendemos por qué después de más de 7 meses de tener el producto en su hogar reclama de nuevo su derecho de desistimiento sin invocar causa alguna relacionada con una falta de conformidad, anomalía o defecto en el producto.

Quedamos a su disposición para lo que requieran, rogándoles que medien en la controversia suscitada, y si dando traslado de la presente reclamación a la entidad Confianza Online a la que estamos adheridos.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar que se adquiere online el producto el 18 de julio de 2022 y se quiere realizar el desistimiento con fecha 5 de agosto de 2022, estando fuera del plazo del derecho de desistimiento, pero la mercantil, por política comercial, decide llevar a cabo únicamente la devolución del producto, siendo todos los gastos añadidos por cuenta del consumidor.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMAN las pretensiones del 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, 08 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]