



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14052.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En el día 18 de septiembre me he comprado en la tienda online de [REDACTED] unos auriculares de la marca [REDACTED] color verde, en el valor de 69,90€. El producto ha llegado el 20 de septiembre y en el mismo día he solicitado la devolución porque el auricular derecho simplemente no encendía.

Durante la solicitud, se ha generado una etiqueta para tramitarla en [REDACTED]. En el día siguiente, 21 de septiembre, la he imprimido y llevado el producto a una sucursal de correos y todo ha ido bien. He recibido el resguardo por correos y he aguardado el reembolso (como lo habitual en el comercio electrónico).

Resulta que, pasada 1 semana (el 28 de septiembre), el status de la devolución seguía "Pendiente de recibir" y ya sabía que el producto había llegado a su destino porque tenía el código de rastreo de Correos, donde indicaba que la entrega había sido concluida el 22 de septiembre (6 días y ninguna respuesta o actualización de Correos). Viendo la situación, he decido llamar al servicio de atención al cliente de Correos, dónde me indicaban que iban a escalar la situación y que en el plazo máximo de 1 día tendrían alguna respuesta (y que, como ponía en el contrato, gozaban de hasta 15 días para realizar el reembolso).

He decidido esperar - no sin intentar resolver la situación, ya que he llamado otra vez y escrito al chat de Correos, pero sin éxito - hasta que se agotasen los 15 días y, como he imaginado, nada ha cambiado. Siendo así, no me queda otra sino abrir una reclamación oficial contra Carrefour.

Pretensiones:

Valor del producto -> 69,90€

Días de espera -> 15 días

Llamadas atención al cliente -> 2

Chat -> 1 hora

Total pretendido: $(69,90 * 2) + (20,97 * 15) + (31,25 * 3) = 548,10€$

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta:

A pesar de las dificultades encontradas en este proceso, quiero dejar claro que estoy abierto a una negociación para resolver este asunto de manera amigable y satisfactoria para ambas partes.

Creo firmemente en encontrar una solución que beneficie tanto a [REDACTED] como a mí mismo.

Lamento tener que recurrir a estas medidas, pero después de agotar todas las vías de comunicación con [REDACTED], considero que esta acción es necesaria para resolver este asunto de manera justa y oportuna.

La **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando:

Hemos gestionado la recogida de dicho pedido para proceder al reembolso correspondiente en el mismo método de pago con el que se realizó la compra.

Por lo expuesto anteriormente, esperamos que den por cumplimentado su requerimiento en tiempo y forma. Confiando en que el asunto quede aclarado.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que ejerció correctamente su derecho de garantía de manera inmediata al recibir un producto defectuoso, y que así lo hizo constar en el apartado "observaciones" de la etiqueta de devolución, solicitud que no fue debidamente atendida por la empresa por lo que se resuelve el contrato y la empresa debe **reembolsar al reclamante los 69,90 €** del precio de los auriculares inalámbricos objeto de reclamación. Habiendo manifestado la empresa reclamada que procedería a enviar de nuevo los auriculares, si estos se encontraran finalmente en poder del reclamante, la empresa reclamada los tiene a su disposición para ser recogidos en el domicilio del reclamante sin coste para el mismo.

Asimismo, ante la deficiente gestión de la incidencia por parte del servicio de atención al cliente de las sucesivas reclamaciones, en las que la parte reclamante mediante la documentación del Servicio de Correos justificaba su reclamación al acreditar que los auriculares habían sido entregados a la empresa reclamada, la empresa **debe compensar al reclamante abonándole la cantidad de 30 €**, no procediendo más abonos al no estar acreditados, justificados y cuantificados daños y perjuicios.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 23 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]