



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15357.7/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 23 de septiembre 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:

El 24 de septiembre de 2023, realiza través de la web del [REDACTED], un pedido para entrega en domicilio. El día 26, recibe dos correos indicando que el transportista los había entregado, pero no fue así. Esa misma tarde por la web, presenta una reclamación sin que se haya resuelto y llama varias veces al teléfono de atención al cliente durante los días 28-30 septiembre y 3 -4 de octubre.

Solicita que le entreguen los artículos comprados y que le indemnicen por daños y perjuicios, ante los inconvenientes causados.

La reclamante mediante escrito de fecha 31/03/2024 expone que:

tras todas sus reclamaciones y gestiones, al final no le entregaron los productos que había comprado, no los pudo volver a comprar porque estaban agotados y la empresa reclamada el día 21 de octubre de 2023 realiza una primera devolución de parte del pedido (14,90 €) y el resto (64,83 €), el día 16 de febrero de 2024.

Solicita una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados, al haberle devuelto el dinero 5 meses después, cuando lo que realmente quería es comprar esos productos.

La empresa reclamada, en fecha 21 de agosto de 2024 presenta escrito, del que se da traslado a la otra parte, realizando las siguientes alegaciones:

“recabados los antecedentes con Atención al Cliente, les informamos que por falta de Stock por parte del proveedor no fue entrega la mercancía, procediendo a realizar el abono al mismo medio de pago utilizado en el momento de la compra. Por las molestias ocasionadas, se le ha ofrecido en dos ocasiones la tarifa plana plus gratuita durante un año, estando pendiente de que nos consteste”

La reclamante por escrito de fecha 28 de agosto completa sus anteriores alegaciones informando de lo siguiente:

“Con el fin de completar el expediente 21-ARBC-15357.7/2023 SBP23-09-2024 les indico que la cuantía económica mínima de la compensación solicitada es el duplo del importe del pedido.”

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



Comunidad de Madrid

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

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión** de la solicitante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 64,83 euros (adicional a la ya reembolsada) como compensación a la falta de ejecución del contrato celebrado a distancia (online) el día 23 de septiembre de 2023, de una parte del total de precio pagado.

Del importe total, una parte se reembolsó a la reclamante dentro del plazo de ejecución que contempla la normativa vigente (14,90 €, el día 21/10/2023), y el resto (64,83 €) transcurrido sobradamente el mismo (16/02/2024).

La empresa reconoce en sus alegaciones que no le entregan los productos por falta de stock, pero no informó a la consumidora en su momento -a pesar de los diferentes contactos con el servicio de atención al cliente- de este hecho.

No justifica la empresa reclamada ninguna otra circunstancia que conllevara la demora en la recuperación por parte de la clienta, del importe abonado por el contrato realizado (pedido no entregado).

Se estima que procede atender a la solicitud de la interesada, y la empresa debe reembolsar el doble de la cantidad pagada, transcurridos 30 días desde su cancelación.

No procede el abono de otras cuantías solicitadas al no quedar debidamente acreditadas.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del



Comunidad de Madrid

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.