



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15672.6/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 18 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:

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse de la siguiente manera: el consumidor realiza un pedido a través de la App el día 26 de septiembre de 2023, por un precio total de 86,67 €. Quiso solicitar la devolución de uno de los productos, y acudió físicamente a una tienda para solicitar la devolución.

El problema radica en que la tarjeta bancaria asociada a la cuenta con la que realiza la compra, se canceló poco después de la compra. Al explicar lo sucedido en la tienda, le dicen que allí no se podía solucionar y se puso en contacto vía e-mail para el seguimiento de este asunto, siendo de esta forma que a través de [REDACTED], le envían un mensajero para recoger el producto y le piden un número de cuenta dónde hacer la devolución del importe abonado, una vez recibido el producto.

Pasados los 14 días máximos, no recibe la devolución y pregunta a la entidad el motivo, respondiéndole que la tarjeta con la que pagó, está cancelada.

Vuelven a pedirle otro número de cuenta, facilita los datos y a pesar de ello, le insisten en que es él que tiene que ir a su antiguo banco, para recuperar el dinero.

La situación es que se encontraba sin el producto y sin el dinero abonado por él, a pesar de que lo devolvió el día 10 de octubre de 2023, además de un malestar general por la pérdida de tiempo, que toda esta situación ha generado.

Solicita recibir la cuantía de 28,04 euros, correspondiente al importe del producto devuelto, según las condiciones de [REDACTED] y una compensación por el tiempo perdido y malestar generado.

La empresa aporta una serie de correos electrónicos-que intercambia con el solicitante-informando que, una vez recibida la mercancía, procederían al reembolso del importe del producto y le piden que adelante el número de cuenta bancaria a la que desea que le abono. El cliente facilita estos datos, pero el citado abono no se lleva a cabo.

El día 3 de noviembre, la empresa manifiesta que han realizado el reembolso al medio de pago que el cliente utilizó al realizar el pedido y que debe contactar con la entidad bancaria para que le informen.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta alegaciones para este Acto de audiencia en fecha 20 de mayo de 2024 en las que reitera las presentadas anteriormente y además refiere que después de muchas gestiones, intercambio de e-mails, no consigue nada y se ve obligado pedir permiso en el trabajo para salir antes y llegar a la oficina bancaria de la era cliente, para buscar una solución al problema que [REDACTED] había generado.

Acude a la oficina del banco y de mas de 30 Km., que nadie valora.

La empresa no reconoce en ningún momento su error y el coste económico que supone, y que no le va a ser compensado.

Al menos, le gustaría una disculpa por parte de la reclamada.

La empresa para el acto de audiencia, por escrito, reitera todas las manifestaciones efectuadas hasta el momento.

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

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

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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

NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO del presente asunto al comprobarse que la prosecución de las actuaciones no resulta posible, ya que el consumidor por escrito manifiesta que: *"tras tener que ir a la oficina en dos ocasiones, logro que mi anterior banco me pueda dar el dinero de la devolución"*.

En relación a la solicitud que formula para que la entidad *"le pida disculpas"*, tampoco procede entrar a conocer, al considerarse que la actuación solicitada, forma parte de las relaciones comerciales que mantiene cada empresa con sus clientes.

Se dan por terminadas las presentes actuaciones y se informa que queda expedita la vía judicial, si las partes lo estiman pertinentes de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

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, 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.