



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17304.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D. [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolución del litigio en defecto de acuerdo.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en retraso en la devolución del importe pagado tras la haber ejercido el consumidor su derecho de desistimiento de una compra en line.

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.

Las alegaciones por escrito de la parte reclamante pueden resumirse en los siguiente: "... El 24 de Noviembre de 2023 hice un pedido por valor de 196,62 euros. En la política de envíos de [REDACTED] indica que el envío se efectúa en 2-3 días laborales

[REDACTED] No obstante, el seguimiento del pedido no se actualizaba desde el 27 de Noviembre. Tras numerosas llamadas sin éxito al servicio de soporte solicitando el envío del producto, como consecuencia de la incertidumbre y sin expectativa de recibir el pedido, decido ejercer mi derecho de desistimiento el 5 de Diciembre. 14 días más tarde no tengo ninguna notificación de su lado aceptando este derecho de desistimiento ni tampoco la intención de hacer una devolución del importe pagado. A pesar de haber enviado varios emails reclamando la devolución del importe no he recibido ninguna respuesta de parte de [REDACTED] Solicita poder ejercer mi derecho de desistimiento y al no haber sido aceptado en 14 días, solicito el doble del importe pagado de acuerdo a la ley de Consumo (Artículo 107): El importe total solicitado asciende a 393,24 Euro (que es doble de los pagado

La empresa reclamada consta debidamente notificada pero no ha realizado ningún tipo de alegaciones en este procediendo arbitral.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: considerando que el comprador desistió de la compra online dentro del plazo legalmente establecido, por lo que le corresponde la devolución del importe pagado pero no le corresponde recibir el pago del duplo del precio del producto, al haber sido modificada la redacción del artículo 107 por el Real Decreto-Ley 9/2017, de 26 de mayo, tras la aprobación de la Directiva 2011/83UE del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los derechos de los consumidores. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, **el Colegio Arbitral acuerda: Estimar parcialmente** la solicitud de arbitraje de D. [REDACTED] de manera que la empresa debe aceptar el derecho al desistimiento y reintegrarle el importe pagado que fue de 196,62 euros; si al recibir la notificación de este laudo la empresa no hubiera efectuado ya el reembolso, deberá hacerlo en el plazo máximo de 30 días.

Trascurrido este plazo si no se hubiera efectuado el mencionado pago de 196,62 euros deberá pagar adicionalmente el interés legal del dinero por el retraso desde la fecha en que el consumidor comunicó su deseo de ejercer el desistimiento.

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.

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, 10 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]