



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00063.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de octubre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En fecha 8 de diciembre de 2024 realizó una transferencia bancaria de 93 € (desglosado en 84 € de pedido y 9 € de gastos de envío) a [REDACTED], comercio habitual desde hace varios años con número de cuenta (CAIXABANK ES34 [REDACTED]) en concepto de: Pedido 35212, que consiste en producto cosmético.

Tras realizar la transferencia desde la página habitual [REDACTED] y la cuenta habitual, es decir, usada en ocasiones anteriores sin ningún problema, recibo email indicando que el titular ha cambiado, siendo ahora otro número de cuenta (Banco: BANCO DE SABADELL [REDACTED]).

Tras intentar localizar al anterior titular para gestionar el pedido, no tengo ningún tipo de respuesta y el banco me confirma que está ilocalizable. Contacto entonces con los nuevos titulares, que me indican que ahora se llaman [REDACTED] y que no pueden hacerse cargo de mi pedido porque, a pesar de que el aviso sí les ha llegado a ellos al haberse realizado por la misma página web, el dinero se ha transferido a la cuenta anterior e indican no tener acceso, a pesar de tener el contacto del administrador anterior: [REDACTED].

Tras dos semanas de multitud de emails, llamadas no contestadas y mensajes de whats app para intentar recuperar la transferencia intentado contactar con [REDACTED] o recibir mi pedido, no he recibido ninguna otra respuesta.

Mi banco me indica que la transferencia es irreversible sin el consentimiento del beneficiario, y que este no está localizable.

Pretensiones del solicitante : Recibir de vuelta la transferencia realizada o bien el pedido asociado a la compra, puesto que, en el momento de realizar el pedido y la transferencia no se indicaba un cambio de titular ni de datos en la página web, ni tan siquiera un aviso para comprobar el email del pedidantes de realizar la transferencia. Solo después de haberla realizado como habitualmente, al mirar el correo por otros asuntos propios vi el email del nuevo proveedor con las nuevas indicaciones.



Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Asimismo aporta copia del último pedido realizado a la empresa reclamada, con anterioridad al que es hoy objeto de controversia, copia del pedido actual, fecha de anulación del cargo solicitado a la entidad bancaria y otra información complementaria indicando que solicitó la opción de pago por transferencia bancaria directa.

La parte reclamada NO presenta alegaciones para el acto de audiencia.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada entregarle todos los artículos contenidos en el pedido número 35212 realizado en fecha 8 de diciembre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que en fecha 8 de diciembre de 2024 realizó el pedido (número 35512) a través de la página [REDACTED] mediante transferencia bancaria a la misma entidad y cuenta bancaria que que en otras ocasiones anteriores, sin observarse ninguna incidencia. La interesada incorpora al expediente copia de los mismos.

La empresa reclamada no ha acreditado que durante el proceso de compra a través de la web MR 1866, informara por algún medio que los datos bancarios en los que realizar el pago fueran distintos a los facilitados para anteriores compras y la consumidora expresa que nunca tuvo problemas de facturación.

No queda constancia de que se pudiese formalizar el pedido sin necesidad de introducir los datos de la transferencia bancaria, por ello la usuaria manifiesta que lo realiza con los datos bancarios utilizado en anteriores ocasiones. En el expediente existe un email de confirmación de la recepción del pedido, indicando la nueva cuenta, circunstancia que imposibilita a la usuaria la retrocesión de la transferencia inicialmente realizada.

Por todo ello, se debe dar cumplimiento al contrato formalizado y la empresa debe entregar los productos adquiridos, sin ningún cargo adicional para la cliente.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

La entrega del pedido se realizará por cualquier medio, 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.