



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00391.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo 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:
Solicité la devolución de unos productos los cuales vino a recoger un mensajero. Parece ser que unos productos los recogía un mensajero y otros (del mismo pedido) debía recogerlos otro mensajero (de este hecho yo no tenía ningún conocimiento dado que yo solicité y pague una tasa para que me recogieran los productos en casa sin etiqueta). A día de hoy (más de 6 meses después, dado que esos productos fueron pagados en Mayo de 2024) y tras numerosas llamadas de telefono a atención del cliente del Corte Inglés (junto con asistencia presencial a su servicio) sigo sin recibir el importe de la devolución Alegan que esos productos llegaron a los almacenes generales del market place que me vendió uno de sus productos (que son distintos a los de [REDACTED]) y hasta que ellos no corroboren que esos productos fueron devueltos (yo no tengo ningún justificante de la empresa de transporte que los recogió) no me devolverán mi dinero. Cuando contacto con su departamento de atención al cliente, refieren que el proceso está pendiente todavía, sin llegar a finalizarse (más de 6 meses después)

Solicito la devolución de mi dinero de todos aquellos productos (enviados tanto el nombre como la referencia tanto vía mail como telefónicamente a la persona que me atendió del departamento de atención al cliente) que devolví hace meses

EL RECLAMANTE durante el proceso de mediación, manifiesta mediante escrito de fecha 31 de enero de 2025 que ya le han devuelto el dinero solicitado.

LA EMPRESA en fecha 17 de marzo de 2025 presenta escrito que se traslada a la otra parte indicando lo siguiente:

*En relación con la reclamación formulada por [REDACTED] relativa a la incidencia surgida con la devolución de un pedido de varios artículos, adquiridos a través de la página web de [REDACTED] les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al departamento de Atención al Cliente de venta a distancia, nos indican que, **dicha reclamación se encuentra solucionada**, puesto que finalmente y tal y como solicitó la [REDACTED] se procedió a realizar la devolución del importe en la misma forma de pago utilizada para efectuar la compra.*



Comunidad de Madrid

LA RECLAMANTE NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 ya que a fecha de emisión del presente laudo, ambas partes manifiestan que se ha resuelto el conflicto.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 48.2 y 3 b) del Real Decrero 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, el órgano arbitral da por terminadas sus actuaciones y se pone fin al procedimiento.

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.