



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01511.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio Arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 14/01/2025: "El 15/11 compré un terminal móvil, hago transferencia que no se reconoce hasta el 20/11 después de una llamada, se supone que envían en varios días, pero después de contactar con ellos y decir que estará el 17/12 y no llegar, solicito devolución del dinero, que a día de hoy no se ha recibido".

Solicitud: "Recibir la devolución del dinero en el menor espacio de tiempo".

La reclamante aporta:

- Justificante del pedido 332931 realizado el 15.11.2024, por importe de 650,14€, de un [REDACTED] dual sim 12GB RAM 1TB azul.
- Justificante de [REDACTED] de la transferencia realizada por D. [REDACTED] beneficiario [REDACTED], por importe de 650,14€
- Correo electrónico de la reclamante a la empresa reclamada, de 19.11.2024, informando de la realización de la transferencia y que la empresa no ha recibido aún.
- Correo electrónico de la empresa reclamada de 21.11.2024 en el que informa que "nuestro plazo de entrega habitual es de 3 a 6 días hábiles en este caso desde el 20/11 sujeto a demora".
- Correo electrónico de la empresa reclamada de 22.11.2024 en el que informa que "si pasado el plazo general de entrega su pedido no ha cambiado a estado enviado, es posible que se encuentre en situación de demora en la entrega. Le informamos que pueden sufrir hasta 30 días naturales de demora en la entrega de aquellos productos que se encuentre publicados en ofertas especiales o en fechas con excesivo volumen de pedidos como Black Friday, Cyber Monday o que esté sujetos a grandes descuentos."



Comunidad de Madrid

- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada de fecha 09.12.2024 en el que manifiesta que "La información que facilitaban a la compra del producto era errónea, porque indicaban un plazo de entrega de unos 6 días y luego la realidad es que se ha disparado el plazo, posteriormente a eso, tuve que llamar para que me reconocieran el pago, de un sábado, que fue cuando se realizó, a un miércoles, que fue cuando reconocieron el producto como adquirido. Compré este producto para hacer un regalo con el esta semana, la compra no estaba relacionada con las promociones de noviembre, sino con la fecha adecuada para recibir el regalo con tiempo y sin embargo no va a ser así. Necesito que me indiquen la fecha real en que lo recibiré para poder indicárselo a la persona que se lo voy a entregar".
- Correo electrónico de la empresa reclamada a la reclamante de fecha 09.12.2024 informando que "actualmente tenemos un gran volumen de pedidos y a causa de esto los pedidos se están demorando en su proceso logístico, estimamos que la entrega sea en torno al 17.12.2024 pero podría ser antes, si desea mantenerse a la espera le agradecemos la confianza, de lo contrario puede contactar con nosotros telefónicamente para solicitar la cancelación y reembolso de su pedido."
- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 17.12.2024, en el que le comunica a la empresa que "como ya preveía, me dijeron que llegaría antes del 17 de diciembre y sin embargo, no he recibido ni la notificación de envío, así que voy a solicitar la devolución del dinero".
- Correo electrónico de la empresa reclamada a la reclamante, de fecha 19.12.2024 en el que informan que "hemos recibido su solicitud de cancelación correctamente. En las próximas 48/96 horas un agente contactará con usted para finalizar el proceso".

Se tramita mediación por el procedimiento de Confianza Online, sin llegar las partes a ningún acuerdo.

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

La reclamante no presenta escrito de alegaciones, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta escrito de 29/04/2025 en el que manifiesta que "en el marco del procedimiento arbitral iniciado a instancia de la parte reclamante, las partes han mantenido contacto directo y han alcanzado una propuesta de mediación aceptada mutuamente. Fruto de dicho acuerdo, la entidad reclamada ha procedido al reembolso íntegro de la cantidad objeto de controversia, poniendo así fin a la situación que motivó la presente reclamación. A efectos de justificar dicha devolución, se adjunta a este escrito el correspondiente justificante de reembolso bancario. En atención a lo anterior, habiéndose solucionado la controversia de manera extrajudicial y en aras de evitar trámites innecesarios que solo generarían costes y dilaciones para ambas partes, SOLICITA: Que teniendo por presentado este escrito, se sirva admitirlo, y en su virtud, acuerde el archivo del expediente al haberse alcanzado un acuerdo total entre las partes que pone fin a la controversia objeto de arbitraje".

La empresa reclamada aporta justificante bancario del [REDACTED] de fecha 30.04.2025 de transferencia por importe de 650,14 €, beneficiario Soledad Peñafiel Trueba.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la reclamante, puesto que adquiere un terminal que la empresa no ha entregado en el plazo acordado, por lo que procede la devolución del importe abonado, 650,14 €. La empresa reclamada ya ha procedido a la devolución de dicha cantidad, según consta acreditado por el justificante bancario aportado; en caso de que no se haya hecho efectivo el pago, deberá realizarse en el plazo de cumplimiento de este laudo.

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, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]