



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01653.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de julio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 16 de enero, por un importe de 379 euros, con motivo de un regalo de cumpleaños y el compromiso de entrega. Tras no recibir una solución satisfactoria al envío del pedido, tuvo que acudir a otra tienda a adquirirlo a un precio superior. Solicita el abono del importe del pedido, el cual afirma que aún no ha recibido, los 20 euros de diferencia entre los precios de los productos, el gasto de desplazamiento valorado en 4,602 euros, así como otros 20 euros en concepto general de molestias ocasionadas, un total de 44,602 euros y el importe del pedido.

La parte reclamante alega que el pasado día 16 de enero compré un [REDACTED] 10,9" 64Gb plateado) en la web de [REDACTED] por importe de 379€. La fecha de entrega prevista era al día 17 de enero. Nunca fue entregado por un problema de su empresa de logística. Se trataba de un regalo de cumpleaños, por lo que tuve que ir corriendo a comprarlo a otra tienda con un importe superior (399€) ya que si no podría cumplir con mi regalo. Tras reclamar más de 6 veces por mail y otras tantas por teléfono, el pasado día 21 me informan que van a cancelar el pedido y realizar el abono. Al no recibir la devolución de mi dinero, contacté de nuevo varias veces con ellos hasta que el pasado 27 de enero, me informan que su plazo de devolución es de 14 días y que no recibiré el dinero hasta el 4 de febrero por el mismo medio de pago por el que hice la compra. O sea, que a día de hoy sigo sin tener la devolución de mi dinero de algo que compré el pasado día 16 y que nunca recibí. Solicita Quisiera solicitar, por una parte, la diferencia del importe que tuve que pagar de más por no haber recibido el pedido, o sea, $399€ - 379€ = 20€$. Por otra parte, el importe de mi desplazamiento hasta la tienda situada al sur de Madrid [REDACTED] para comprar y recoger un nuevo producto de urgencia. Calculado en base a un precio por km medio de España de 0,26€ por km, siendo la distancia de 17,7Km, lo que hacen un total de 4,602€. No sé si se pueden medir los intereses de demora de que una empresa tenga mi dinero desde el pasado día 16 de enero por más de 20 días, sin devolverlo ante un incidente que ha sido causado por ellos y su logística y nunca por mi como cliente. Además del tiempo invertido en realizar llamadas de teléfono y enviar mail a dicha empresa, así como la presión y desesperación por haberme dejado literalmente tirado con la compra. Por lo que estimo que al menos una cuantía de 20€ adicionales. Por lo que el total ascendería a 44,602€ como cantidad que reclamo a [REDACTED] Adjunto documentación y detalle de todo lo expresado. Cuantía reclamada 44,60 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que, una vez revisada su reclamación, indicarles que debido a una incidencia en la empresa de transporte en la cual su pedido fue declarado como extravío (Anexo 1), este no pudo ser entregado y a petición suya del 21/01 solicitando la devolución, esta fue gestionada al mismo medio de pago el pasado 04/02/2025. Adjuntamos comunicado del cliente y justificante de abono. El cliente adquirió en otro comercio el producto y al estar el pedido de [REDACTED] ya reintegrado no es posible realizar el abono de la diferencia, pues el cliente ya tiene el dinero. Aun así, se le otorgó el pasado 14/03/2025 un código descuento [REDACTED] del 20% para que pudiera descontar en su próxima compra hasta el 14/04/2025 el cual no fue utilizado y este caducó. No obstante, a fin de compensar lo ocurrido, le otorgamos nuevamente un código descuento [REDACTED] el 20% para usar en su próxima compra, tanto en la web como en cualquiera de nuestras tiendas físicas hasta el próximo 22/06/2025, debido a que el anterior no llegó a ser utilizado. Por lo tanto, no podemos atender a la solicitud de abonarle la diferencia de precio comprado en otro comercio. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, la empresa reclamada cumple con los plazos de entrega y el reclamante hace uso del derecho de resolución del contrato esto es, dentro del plazo de 14 días naturales estipulados para el ejercicio del derecho de desistimiento, devolviendo la reclamada el dinero pagado sin demoras indebidas.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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 julio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: