



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07889.0/2025

RECLAMANTE: D./Da **** NIF ****

RECLAMADO : **** CIF ****

En Madrid, a 16 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

****, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante El 10 de agosto de 2024 realicé una compra en la página web: <https://www.13crazy.com>, con un valor de 67,99 EUR. El pedido nunca fue enviado y me puse en contacto con la empresa en dos ocasiones para intentar solucionar el problema. En ninguno de los casos recibí respuesta. El 8 de abril de 2025 puse una reclamación a través de la oficina del consumidor, que ha sido desestimada por falta de contestación de la empresa. Solicita el doble del importe originalmente pagado según lo que se establece en el Artículo 110 en el Real Decreto Legislativo 1/2007. Cuantía reclamada 135,98 €.

La parte reclamada alega que el pedido reclamado fue enviado y entregado correctamente. Fecha de envío: 29/09/2025 Fecha de entrega: 30/09/2025 a las 09:45 h Destinatario: Carlos **** Dirección: Calle ****, Las Rozas de Madrid, 28290 Estado: ENTREGADO (se adjunta justificante de la agencia de transporte). No consta en nuestros registros ninguna comunicación previa de reclamación por parte del cliente. Por tanto, no procede la devolución ni la duplicación del importe conforme al artículo 110 del Real Decreto Legislativo 1/2007, al haberse cumplido correctamente con la entrega del producto. Adjunta Albaran de entrega empresa de transporte.

La parte reclamante manifiesta que el albarán de entrega proporcionado por la empresa de transporte no refleja la dirección correcta que se les facilitó en el momento de la contratación del servicio. La dirección indicada, como se puede ver en la confirmación del pedido (que vuelvo a adjuntar) fue: Calle ****, 28041 Madrid, sin embargo, en el justificante de entrega figura un domicilio distinto ubicado en Las Rozas de Madrid, donde no resido. En dicho albarán consta que el envío fue "entregado al destinatario en mano", lo cual no es posible, dado a lo anteriormente expuesto. También deseo señalar que el nombre del destinatario que figura en el documento es Carlos ****, cuando el nombre correcto que facilité fue Carlos ****. Solicita Mantengo mi solicitud de 135,98 EUR en virtud de lo previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto. Cuantificación económica total euros 135.98

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39

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 a las partes.

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto quedando acreditado en el detalle del pedido aportado por el reclamante la dirección de envío, en calle Lecumberri, 43 Madrid 28041, en fecha 10 de agosto de 2024, la empresa reclamada aporta justificante de entrega en otra dirección, calle Panamá 19, en fecha 12708/24, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva al reclamante el importe de 67,99 euros pagados** por el bien objeto de conflicto.

No procede el abono del doble del importe toda vez que no se estima injustificado el retraso, de conformidad con el Artículo 110 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, por el que se establece, ante la falta de ejecución del contrato a distancia, que: “En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.”

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.



Comunidad de Madrid

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.