



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09563.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de enero 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:

"El pasado 12.05.2024 compro en su web un teléfono. Pedido con referencia 263036. No lo envían arguyendo problemas de stock (cuando en la web había dispositivos disponibles).

El día 31.05.2024, siguiendo las indicaciones de sus operadores, ya que seguían sin stock, solicito la cancelación. A día de hoy 11.07.2024, me indican que han dado orden al banco para la devolución del importe (fecha tope de reintegro a 10.07.2024), pero no lo veo reflejado en la cuenta ni me indican referencia de dicha devolución. Lo llevo reclamando mas de un mes.

Pretensiones del solicitante : Devolucion íntegra del importe de la compra. 125,16 €"

El reclamante el día 05/09/24 expone por escrito lo siguiente:

"Tras mas de 2 meses reclamando (ver correos ya anexados), me devolvieron el importe, segun [REDACTED] dentro del plazo, y achacando problemas a la entidad bancaria, cuando hay un correo en el que reconocen que han tenido errores. La entidad bancaria ejecutó el movimiento en el momento en el que lo recibí, lo he confirmado con ellos. Buscando reclamaciones en distintos portales, entre ellos en la OCU, veo que es el comportamiento habitual de la empresa.

Han retenido mi dinero durante semanas sin ejecutar ninguna acción ni dar respuesta. Hasta que no puse la reclamación en la Comunidad de Madrid y en la OCU, me desatendieron. El teléfono de atención al cliente esta desatendido, tan solo hay un buzón de voz. Solicito la devolución del doble del importe por mala praxis, y que sean sancionados."

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de diciembre de 2024, que es trasladado a la otra parte, y mediante el que realiza las siguientes alegaciones:

"1º Que el cliente [REDACTED]do en la web Allzone.es con referencia 383531238 N°263036, del producto Xiaomi Redmi 12 dual sim 8GB RAM 256GB negro.

2º Que posteriormente el cliente es informado, que, debido a un alto volumen de pedidos, hay un retraso logístico y la entrega puede demorarse. Cabe destacar que a la hora de realizar la compra el cliente acepta las condiciones de venta, marcando el check box de aceptación de condiciones que aparece en la parte final de la compra, en las cuales indica que, en determinadas épocas de mucho volumen, promociones, ofertas o rebajas, las entregas pueden sufrir demoras logísticas o quiebres de stock en productos. Si el cliente no lee y acepta estas condiciones no puede completar la compra, por este motivo se considera totalmente informado con anterioridad a la compra.

3º Que en este caso damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, le ofrecemos cambio a cualquier otro producto de las múltiples referencias que tenemos en nuestro catálogo de productos, o si aun así no está de acuerdo también puede proceder a la cancelación del pedido, realizando el reembolso total de la cantidad pagada.

4º Que en este caso el cliente solicita la cancelación voluntaria del pedido, una vez que la tramitación de la cancelación es completada el reembolso total del pedido es realizado a través del mismo método de pago que usó originalmente para hacer su compra. (Adjuntamos justificante de reembolso DOC 1)

5º Que cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, bancarías o pasarelas de pago, el plazo que cada entidad disponga para hacer efectivo el trámite no está bajo nuestro control.

6º Que por nuestra parte el reembolso fue completado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la ley de consumo vigente."

Solicita que se acojan sus alegaciones y dicte en su día resolución al expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, señalando mediante escrito de fecha 06/12/2024, lo siguiente:

Esta es la cronología de los correos que tengo con [REDACTED], donde se desmienten los plazos que indican, así como donde también se ve que indican que cometieron un error.

Considero que esto es falso, no cometieron un error, es la forma de operar que tiene la empresa, para ello me baso en:

- No se ejecutó la devolución hasta que no interpusé la reclamación en la CAM.
- Es falso, como se puede ver en los correos remitidos, que hayan cumplido con las fechas de devolución indicadas.
- Se puede ver en distintos organismos, como la OCU, que diariamente tienen 10-15 reclamaciones del mismo tipo.

Además de la compensación económica por el tiempo perdido y la retención durante un tiempo superior al legal del importe, solicito que esta empresa sea multada, por ser la practica habitual en su forma de operar.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicitada información a mi entidad bancaria, me indicaron que no retienen el pago, y que hasta la fecha en la que se produce (12.07.2024), no habían recibido ningún importe. Rogaría que [REDACTED] demuestre lo contrario.

Correos adjuntos:

- 12.05. Compra del producto y pago procesado
- 14.05 Comienzo del procesamiento del envío.
- 30.05 Cancelación del envío, previa indicación del servicio de atención al usuario de [REDACTED]
- 31.05 Cancelación del pedido
- 03.06 Primera reclamación del Importe
- 11.06 Segunda reclamación del importe.
- 26.09 Indicación de [REDACTED] ha enviado el importe a la entidad bancaria (27 días naturales después de la cancelación del pedido, incumpliendo las fechas indicadas en sus condiciones de compra) Realmente el reembolso no se produjo en estas fechas (ver siguientes puntos)
- 09.07 Tercera reclamación del importe
- 12.07 Dos correos en los que se puede ver:
 - Indican que han cometido un error.
 - Ejecutan devolución
- 12.07 Tras los correos anteriores en los que si que se ejecuto el reembolso, el importe llega en un par de horas a la cuenta. Es decir, no es un problema de gestión ni de las entidades bancarias, NO LO HABIAN HECHO.

Desde la compra hasta la cancelación han pasado 2 meses con el importe retenido.

Desde la cancelación hasta la devolución del importe, han pasado 43 días, ninguno de ellos atribuible a la entidad financier

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 del reclamante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 125,16€, adicional, a la ya reembolsada en fecha 12 de julio de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta y así queda acreditado que el día 12 de mayo de 2024 realiza un pedido online a la empresa reclamada para la adquisición del siguiente producto: un terminal *Xiaomi Redmi 12 dual sim 8GB RAM 256GB negro* abonando 125,16 euros.

La empresa manifiesta que informa correctamente al cliente-en sus condiciones generales- en el momento de hacer el pedido, que *en determinadas* épocas de mucho volumen, promociones, ofertas o rebajas las entregas pueden sufrir demoras logísticas o quiebras de stock en productos.El reclamante no niega la citada afirmación y además confirma que solicitó la cancelación del pedido, siendo ésta una de las posibilidades que le brinda la empresa, el día 31 de mayo de 2024, tras comunicarle que seguían sin stock.



Comunidad de Madrid

La contrapartida de la cancelación del pedido, es el derecho del consumidor al reembolso del importe abonado por el producto, sin incurrir en retrasos injustificados. La empresa manifiesta que dio una orden de devolución del día 11 de junio de 2024 y que las devoluciones son a través de entidades financieras, bancarias o pasarelas de pago, donde el plazo que cada entidad disponga para hacer efectivo el trámite no está bajo su control, pero estos hechos no se han acreditado.

Consta incorporado al expediente un correo electrónico de fecha 12 de julio de 2024 remitido al reclamante por la empresa reclamada, en el que reconocen que se había producido un error y que la orden de devolución es de la fecha indicada.

Se considera que se ha producido una demora en la ejecución de la devolución del precio abonado, no imputable al reclamante y que en virtud de la normativa vigente en esta materia, procede la devolución del doble del dinero abonado en su día por el terminal no entregado.

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.

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.