



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10397.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de febrero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 2 de julio realizamos una petición de devolución de una mercancía del pedido entregado el 18 de junio de 2024. Se solicito que dicha devolución se hiciera a través del servicio de [REDACTED] tal como figuraba en la página web al realizar el pedido. No se ha podido hacer la devolución porque durante todo este tiempo desde la empresa [REDACTED] ha estado poniendo impedimentos para poder hacer dicha devolución.

Se ha negado a usar el servicio de [REDACTED] alegando que "tienen una incidencia", según la página web de venta a día de hoy 13-10-2024 figura la posibilidad de poder ejercer esa vía de devolución.

La empresa propuso la recogida en domicilio pero una vez fijada una fecha era cancelada momentos antes sin dar ninguna razón. Se propuso a la empresa la entrega en un centro de su propiedad pero tampoco lo aceptaron obligándonos a ir a un centro que no esta en nuestra ciudad.

Posteriormente la empresa ha mandado mensajes con fechas para la recogida en domicilio. En un mismo día y con escasa diferencia mandan dos correos con fechas de recogida distintas por lo que es imposible saber que es lo que pretenden. Igualmente, estos correos de recogida se han enviado sin acordar con nosotros la entrega, por lo que al comunicarnos con la empresa de recogida nos indican que deberíamos permanecer en nuestro domicilio durante todo el día a su disposición ya que no nos van a dar una hora aproximada de recogida.

Solicitamos que se admita la devolución de los productos a través del servicio de [REDACTED] tal como se publicitaba en la página web de venta del [REDACTED] s en la fecha del pedido, y el cual permanece como medio de devolución en la página web. Se puede comprobar en dicha página web como se publicita su validez a fecha de 13-10-2024. Una vez se entreguen los productos reclamamos nos abonen el importe de 44.-€.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece por escrito de fecha 22 de enero de 2024 a la audiencia y manifiesta lo siguiente:

En relación con el arbitraje que nos trasladan, ...tras recabar la información al Servicio de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos reiteramos íntegramente en nuestro anterior escrito, en el que se indicaba que se habían generado hasta 8 órdenes de recogida de la mercancía, no habiéndose podido efectuar su recogida, bien por ausencia del cliente en su domicilio, bien por ser rechazadas por el cliente. Reflejan las fechas y números de órdenes de recogida.

Asimismo, y como se informó por esta parte en su anterior escrito, con el fin de dar solución a la presente reclamación, se volvió a generar otra nueva orden de recogida para poder una vez más realizar la recogida de la camisa y poder realizar la devolución del importe del producto solicitada por el Sr. [REDACTED] si bien de nuevo el intento de [REDACTED] resultó infructuoso, al no encontrarse tampoco el reclamante en su domicilio para entregar la mercancía.

Por último, debemos informar a esa Junta Arbitral, que después de todos los intentos realizados por esta parte, se ha conseguido recoger la mercancía en el domicilio del Sr. [REDACTED] quien ha hecho entrega del producto, y en breve, una vez recibida la mercancía en almacenes, se procederá a la devolución de su importe en la misma forma en que realizó su pago en el momento de la compra, dando por solucionada la presente reclamación.

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** de acuerdo con el contenido y el ofrecimiento realizado por la empresa en sus alegaciones de fecha 22 de enero de 2025, debiendo reembolsarle la cantidad total de 44 euros, correspondiente al precio abonado por el producto "camisa casual manga larga" en el pedido realizado el 14 de junio de 2024 y sobre el reclamante ejerció su derecho a desistir, una vez que la empresa reclamada ha manifestado que se ha recogido la mercancía.

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.



Comunidad de Madrid

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.