



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11208.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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

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.

Este órgano 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 19/08/2024 que puede resumirse en que la reclamante compró a la reclamada en agosto de 2023 un "instachill" que no le fue entregado, aunque la empresa le confirmaba que sí se había entregado, y en otras ocasiones le dijeron que sí lo anulaban. El precio a pagar por el producto se realizaba en pagos mensuales de 10 € durante 10 meses, pero le empezaron a cobrar 30,36 €, cargos de los que no se dio cuenta, creyendo que la operadora había anulado el contrato al no haberlo recibido. "Nuevamente llamé a la compañía de [REDACTED] al saber esta situación y les pedí copia del contrato y albarán de entrega, esta vez ellos solo me enviaron un Albaran sin mi firma, el cual indica que me entregaron un Instachill más un regalo, lo cual es falso, ya que si yo lo hubiese recibido, esto no estuviese pasando. Cabe destacar que soy una persona seria, responsable, honrada que paga todos sus compromisos, y es demostrable y ante cualquier entidad puedo jurar que yo nunca recibí ese Intachill".

Solicitud: "Aclarar la situación. Reintegro del dinero cobrado, por no recibir el producto Y Que este hecho no se repita con otros consumidores". Cuantía de la controversia: 212,52€.

La reclamante aporta:

- Certificado de [REDACTED] de 06.08.2024 en el que certifican que "el día 22 de agosto nuestro operario ... ha entregado un intachill más regalo en el domicilio de la calle a nombre de [REDACTED]"
- Factura emitida por [REDACTED] Libro, de fecha 11.07.2024, de compra de un "instachill", fecha venta 17.08.2023, fecha de entrega 23.08.2023, por importe de 333,96€.
- Escrito de [REDACTED], de 11.07.2024, en el que comunican a la reclamante que "le remitimos el estado de las cuentas que nos ha solicitado. Le recordamos que los



Comunidad de Madrid

recibos no se dan por abonado hasta pasados 40 días desde la fecha de emisión. A continuación le facilitamos los datos bancarios en los que puede realizar una transferencia para saldar su deuda”.

- Escrito de la reclamante de 19.08.2024 en el que relata los hechos ocurridos.
- Escrito de [REDACTED] de 11.07.2024 en el que se le reclama a la reclamante la deuda por importe de 60,72€ derivada de la compra a plazos de nuestros productos. Se le informa que se le va a incluir en ficheros de solvencia patrimonial.
- Escrito de 05.07.2024 de [REDACTED] en el que se requiere el pago al reclamante de la cantidad de 121,44€.

La empresa reclamada presenta escrito de 07/11/2024 en el que manifiesta que:

“PRIMERO.- Esta parte acepta expresamente, en este caso, el arbitraje propuesto, con pleno conocimiento del procedimiento y efectos del mismo, recogidos en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, solicitando desde este momento la comparecencia a la vista de forma Telemática el día de la vista. SEGUNDO.- En cualquier caso se han atendido las pretensiones del reclamante y, se ha interrumpido la reclamación de las cantidades adeudadas, a la vista de que los indicios apuntan a que se ha producido un presunto delito de apropiación indebida. SOLICITO DE V.I.: que por presentado este escrito se sirva tener hechas las manifestaciones que anteceden, por aceptada expresamente la sumisión de la controversia a la Junta Arbitral”.

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

La reclamante presenta escrito de alegaciones de 04/04/2025 en el que manifiesta que en fecha de 26.09.2024 recibió una transferencia de “todo lo que me habían cobrado de más, por lo cual di por resuelto el problema ya que ellos aceptaron su error”.

La reclamante presenta justificante bancario del [REDACTED] en el que consta “devolución saldo a su favor” por importe de 212,52 €

La reclamante presenta nuevo escrito de alegaciones de 11/04/2025 y 07/05/2025 en los que manifiesta que “Me dirijo a ustedes para informarles que la solicitud de arbitraje se ha resuelto” “... hemos llegado a un acuerdo que da fin al conflicto...”. La empresa reclamada le ha devuelto los importes y no le han continuado cobrando.

La empresa reclamada presenta escritos de 16/04/2025 y 22/04/2025 en el que manifiesta que “se han atendido las pretensiones del reclamante y se ha interrumpido la reclamación de las cantidades adeudadas, a la vista de que los indicios apuntan a que se ha producido un presunto delito de apropiación indebida”.

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, el Órgano Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes, puesto que la empresa ha atendido las pretensiones del reclamante y han devuelto las cantidades que le habían cobrado y cancelado la reclamación de cantidades, dando la reclamante por solucionada la controversia.



Comunidad de Madrid

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.

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]