



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11441.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 25/08/2024: "El 30 de mayo 2024 compré un móvil y una carcasa por internet a la empresa [REDACTED]. Cuando pasó el plazo de entrega que habían establecido y sin saber decirme cuando iba a recibir el pedido realmente, el 10 de junio de 2024, procedí a cancelar el pedido de forma telefónica (única forma que admiten). Al día siguiente me llega correo con dicha confirmación. Después de recibir varios correos con plazos del estado de devolución y reembolso de los 650,84€ que ascendía la compra, incluso indicándome mediante correo electrónico que el reembolso ya se había producido, éste no se hizo efectivo hasta el 19 de agosto de 2024. En ese periodo tuve que poner reclamación vía Banco [REDACTED] (tarjeta con la que hice la compra), reclamación a consumo del ayuntamiento de Madrid, llamé por teléfono (muy complicado que te atiendan) y escribí correos reclamando la devolución."

SOLICITA: "Solicito el abono de otros 650,84€ tal y como establece la Ley 3/2014, de 27 de marzo de 2014, en su artículo 110." Cuantifica su solicitud en 650,84€

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Correo electrónico de [REDACTED] de fecha 30/05/2024 de compra del teléfono por importe de 650,84€ de un [REDACTED] y una carcasa.
- Correo electrónico del reclamante a la empresa de fecha 06/06/2024 solicitando información sobre el estado del pedido.
- Email de [REDACTED] de fecha 11/06/2024 confirmando la cancelación del pedido.
- Correo electrónico del reclamante de fecha 27/06/2024 reclamando el reembolso del



Comunidad de Madrid

importe.

- Correos electrónicos de [REDACTED] de fecha 13/06/2024, 28/06/2024 y 16/07/2024 informando sobre el reembolso.
- Correo electrónico de [REDACTED] de fecha 07/08/2024 informando sobre la situación del reembolso: "no visualizamos abono por parte del comercio por lo que su reclamación continúa en trámite..."
- Correo electrónico del reclamante de fecha 21/08/2024 reclamando el doble de la suma adeudada ante la demora en la devolución del importe.
- Correo electrónico de [REDACTED] de fecha 22/08/2024 informando sobre la reclamación.

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online en el que constan los siguientes hechos objeto de reclamación:

"El consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] magnética transparente) el pasado 30 de mayo, por un importe de 650,84 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (3 de junio), procedió a solicitar la cancelación del pedido el 10 de junio. No obstante, la confirmación de la cancelación por parte de la reclamada, el reembolso no se hizo efectivo hasta el 19 de agosto. No conforme, solicita el reembolso del duplo del importe del pedido, así como una compensación por las molestias ocasionadas."

No se consigue alcanzar ningún acuerdo entre las partes.

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

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 12/12/2024 en el que manifiesta que: "1º Que el cliente [REDACTED], realizó un pedido en la web Allzone.es con referencia [REDACTED], del producto [REDACTED] sim 8GB RAM 256GB gris. 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. 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 damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, o si no está de acuerdo, 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 de la misma forma que el cliente usó para realizar su pedido. 5º Que en este caso el cliente, abre una solicitud de contracargo con su banco, antes de que nosotros procediéramos al reembolso del pedido de forma habitual. Solicitud que es respondida aceptando el proceso de devolución del importe, y en este caso es la entidad bancaria la que nos descuenta el importe de nuestra cuenta para depositarlo nuevamente en la cuenta del cliente."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ADJUNTAMOS DOC1 de aceptación de retroceso a la entidad bancaria. 6ºQue por nuestra parte el reembolso fue completado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE.”

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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 **ESTIMAR** las pretensiones del reclamante: ante la falta de ejecución del contrato el reclamante comunica a la empresa su deseo de resolver el contrato el 11/06/2024, y la empresa no procede a la devolución del importe hasta el 19/08/2024, 69 días después, retraso que este Colegio considera injustificado.

Según se establece en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y otras leyes complementarias en su artículo 110 en relación a la falta de ejecución del contrato a distancia:

“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.”

Por lo anterior, la mercantil reclamada deberá devolverle al reclamante “*el doble del importe adeudado*”, es decir, $650,84\text{€} \times 2 = 1.301,68\text{€}$, de los que ya se le han abonado 650,84€, por lo que la mercantil reclamada abonará **650,84€** en el plazo de cumplimiento del laudo.

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.

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

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, 23 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: