



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11586.8/2024

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 27/08/2024: "Incumplimiento de plazos legales en la devolución de importes en derecho de desistimiento. Solicitado derecho el día 01 de agosto de 2024 y a fecha 27 de agosto de 2024 no se ha recibido aún. El motivo de ejercerlo fue cambios en los plazos de entrega de los terminales [REDACTED] plus comprados por importe de 1.462,26 euros. El 29 de julio de 2024 realizo compra y se indica que se recibirán en 3 o 4 días hábiles. Posteriormente, recibo un mail que indica demoras en la entrega pero no indican cuando se recibirán los teléfonos. Por ello, me intento poner en contacto telefónico con [REDACTED] sin éxito. Nadie coge el teléfono por lo que el día 01 de agosto decido ejercer el derecho de desistimiento a clientes [REDACTED] reenvío el día 02 de agosto de 2024 ya que nadie responde al departamento de [REDACTED] y al DPO ([REDACTED]). La empresa dice que empieza a tramitarlo el 06 de agosto de 2024 y que realizarán la devolución a través de días hábiles y no días naturales. Se solicita que se cumpla con los plazos establecidos de 14 días naturales y no se obtiene respuesta. Sólo hacen referencia a días hábiles que se pueden prolongar por entidades bancarias. Desde el día 01 de agosto hasta el día 27 de agosto, no se ha recibido cuantía alguna de los 1.462,26 euros que se adeudan, por lo que según lo establecido en artículo 76 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios se solicita el doble de lo adeudado debido a los retrasos."

SOLICITA: "Dado que se han incumplido los 14 días naturales de devolución del importe adeudado según lo establecido artículo 76 del RDL 1/2007, de 16 de noviembre, del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, se solicita el doble de la cantidad adeudada, tal y como se recoge también en este artículo. Pasando de ser 1.462,26 euros la cantidad inicial a ser 2.924,52 euros." Cuantifica su solicitud en 2.924,52€.

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Correo electrónico del reclamante de fecha 01/08/2024 en el que desiste de la compra del teléfono.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Aporta correos electrónicos intercambiados con la empresa en relación con el desistimiento y el reembolso del importe.
- Correo electrónico de la empresa de fecha 22/08/2024 informando sobre el reembolso: "...hemos enviado el reembolso a su entidad financiera correspondiente a su pedido..."

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online. Consta un correo electrónico del reclamante de fecha 12/09/2024 en el que informa del día de la devolución, que fue el 07/09/2024.

No se consigue alcanzar ningún acuerdo entre las partes.

El reclamante presenta escrito de 28/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores y solicita: "Por los retrasos producidos, los daños ocasionados y la falta de cumplimiento legal por parte de la empresa, se reclama lo establecido en el artículo 76 de la Ley de Defensa de los Consumidores por el derecho de desistimiento, el doble de la cantidad pagada. La cantidad adeudada por [REDACTED] a la fecha es de 1.462,26€ que se corresponden al doble de la cantidad adeudada por devolver la cantidad en 38 días naturales y no en 14 días naturales tal y como establece la ley. El desistimiento se solicitó el 01 de agosto de 2024 y no se abonó hasta el 07 de septiembre de 2024. Habiendo un incumplimiento de 20 días naturales. Más del doble del plazo legal establecido en el artículo 76 que habilita al consumidor a solicitar el doble de la cantidad abonada en caso de retraso por parte del empresario."

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

El reclamante presenta alegaciones para la audiencia mediante escritos de 02/12/2024 y 16/12/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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 [REDACTED] con referencia [REDACTED] dual sim 12GB RAM 256GB violeta y [REDACTED] dual sim 12GB RAM 256GB amarillo. 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. (Adjuntamos justificante de reembolso, DOC1) 5º Que cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, bancarias 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE.”

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD** en base a estas consideraciones:

- i. Nos encontramos ante una contrato celebrado a distancia regulado en el 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 Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementaria en el Título III “Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil”, aplicándose los artículos 92 a 113, concretamente en relación con el derecho a desistir, el Capítulo III “Derecho de desistimiento” artículos 102 a 108.
- ii. Establece en su artículo 102.1: “Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.”
- iii. El artículo 107 en relacion con las “Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento”. 1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.”

Por la aplicación de la Disposición Final Primera del Real Decreto Ley 9/2017, de 26 de mayo, (transposición de la Directiva 2011/83/UE) se modificó el artículo 107.1 eliminando el segundo párrafo que sí contemplaba el derecho a reclamar la suma adeudada duplicada en las contrataciones a distancia.
- iv. No se aplica en este caso el artículo 76 del Título I “Contratos con los consumidores”, Capítulo II que regula del derecho a desistir en general, que sí establece el derecho a reclamar la suma adeudada duplicada en caso de demora indebida en la devolución transcurridos los 14 días, al existir normativa específica que regula los contratos celebrados a distancia (artículo 102 a 108).

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante de la devolución del duplo de la cantidad abonada puesto que estamos ante el ejercicio del derecho de desistimiento en una compra a distancia, aplicándose, por tanto, el artículo 107 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, que no contempla la devolución del doble de la cantidad adeudada en caso de retraso de más de catorce días en la devolución del importe abonado por el consumidor.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, 23 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: