



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12966.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 16 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el día 25 de Julio de 2024 se realiza la compra de un teléfono móvil "Samsung Galaxy S24 Ultra S928 5G dual sim 12GB RAM y seguro de 1 año por el valor total de 1020,48€, a fecha 2 de septiembre del mismo año, tras ponerse en contacto con la empresa y no recibir el producto en el plazo indicado, se procede a la cancelación y solicitud de reembolso completo del pedido. Se solicita, según lo previsto en la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre." señalado en los artículos 66bis.3, 76bis.2 y 107. Se solicita el reembolso del doble del importe reclamado, así como la parte proporcional correspondiente de indemnización por daños y perjuicios.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

De la documentación aportada por la parte reclamada, y como resumen de sus escritos, cabe destacar las siguientes alegaciones: "...1º Que el cliente [REDACTED], un pedido en la web [REDACTED] con 061738687 N°290861, del producto Samsung Galaxy S24 Ultra S928 5G dual sim 12GB RAM 256GB negro y seguro de accidentes para el terminal. 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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, realizar el cambio a un producto similar de nuestro amplio catálogo incluso ofreciendo una bonificación del 3% sobre el precio pagado, 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 del pedido por motivos propios, una vez tramitada la cancelación, el reembolso fue realizado a través de la misma forma de pago usada para el pago originalmente. 5º Que por nuestra parte el reembolso fue realizado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. Cabe destacar que el plazo que cada entidad financiera, bancaria, o pasarela de pago necesite para completar el proceso y mostrarlo en la cuenta bancaria del cliente, no está bajo nuestro control. 6º Que por nuestra parte el caso está RESUELTO con el reembolso del pedido cumpliendo los plazos estándares para ello y por este motivo no consi

2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y en resumen se reitera en su reclamación y alegaciones que ya constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que indica: "... Que el cliente [REDACTED] un pedido en la web [REDACTED] con 061738687 N°290861, del producto Samsung Galaxy S24 Ultra S928 5G dual sim 12GB RAM 256GB negro y seguro de accidentes para el terminal. 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, realizar el cambio a un producto similar de nuestro amplio catálogo incluso ofreciendo una bonificación del 3% sobre el precio pagado, 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 del pedido por motivos propios, una vez tramitada la cancelación, el reembolso fue realizado a través de la misma forma de pago usada para el pago originalmente. 5º Que por nuestra parte el reembolso fue realizado cumpliendo los plazos estándares marcados, en tu todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. Cabe destacar que el plazo que cada entidad financiera, bancaria, o pasarela de pago necesite para completar el proceso y mostrarlo en la cuenta bancaria del cliente, no está bajo nuestro control. 6º Que por nuestra parte el caso está RESUELTO con el reembolso del pedido cumpliendo los plazos estándares para ello y por este motivo no consideramos necesario el trámite de arbitraje mediante las partes...".

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 la solicitud de [REDACTED] dado que la compra se realizó en fecha 25 de julio de 2024 y ante la demora en la entrega, el consumidor optó por resolver el contrato, lo que comunica en fecha 2 de septiembre de 2024 y hasta el día 20 de octubre de 2024 no ha recibido el reembolso del importe que previamente había pagado, lo que a criterio de este órgano arbitral supone una dilación excesiva en efectuar el reembolso, por lo que conforme a la normativa aplicable (art 110 de la ley RDL 1/2007) la empresa reclamada [REDACTED] debe devolver el duplo de la cantidad recibida. La empresa ya ha devuelto 1020,40 euro según confirma el consumidor, por lo que debe pagar otros 1020,40 euros por la excesiva dilación en el reintegro de la cantidad que inicialmente



Comunidad de Madrid

recibió.

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, en caso contrario puede el reclamante indicar un número de cuenta bancaria al reclamado para que se le haga el ingreso por transferencia.

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 la Ley 1/2000, de 5 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, 16 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]