



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12980.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, a finales de enero de 2023 mi marido fue a la tienda física de [REDACTED] para asesorarse con vistas a añadir un Flash y todas las piezas necesarias para montarlo ya que, en Semana Santa, del 1 al 8 de abril de 2023, queríamos hacer un viaje de buceo. Le informaron que, aunque el tiempo de entrega estaba tardando debería estar disponible para esas fechas. El 27 de enero de 2023 hizo el pedido por la tienda online por un valor total de 915,75 euros, incluido 157,94 euros de IVA, que incluía un Flash INON D-200 TIÒ 2 X 1 valorado en 590 euros, IVA no incluido, que abonó con la tarjeta de crédito. La semana antes al viaje mi marido se puso en contacto y le dijeron que aún no había llegado y no estaba disponible para entregar, que había demora con estos productos. En junio de 2023 se volvió a poner en contacto para volver a reclamar los artículos, le dijeron que para agosto debería estar sin problemas. El 13 de julio su marido tuvo un problema de salud. El 29 de agosto del 2023 me puse en contacto para preguntar por el estado del pedido y le dijeron que aún no estaba disponible para entregar y les dijo que quería cancelar el pedido porque habían pasado 7 meses y a su marido le habían diagnosticado una enfermedad terminal. Le dijeron que le devolverían el dinero. El 6 de septiembre de 2023 volvió a llamar para interesarse por el estado de la devolución del importe del pedido y le volvieron a pedir paciencia. Volvió a ponerse en contacto telefónico el 3 de noviembre de 2023 de nuevo para volver a preguntar por el estado de la devolución y le volvieron a decir que tenía que tener paciencia, que tenía que enviar un mail a un correo facilitado a la atención de Gema con los datos del pedido y la información donde hacer el reintegro, enviando la información solicitada e indicaba una cuenta bancaria para hacer el reembolso. Como ni siquiera había recibido contestación al mail enviado volvió a llamar el 13 de noviembre de 2023 pero no contestaban al teléfono. El 15 de noviembre consiguió contactar y le confirmaron habían recibido el mail y de nuevo le pidieron paciencia. Mi marido falleció el 24 de noviembre de 2023. El 28 de noviembre de 2023 volvió a llamar y de nuevo la misma contestación. Hasta el 17 de enero de 2024 no volvió a ponerse en contacto y le escribieron desde su cuenta de WhatsApp. El 31 de enero del 2024 le dijeron en la ARBCRS32



Comunidad de Madrid

OMIC que tenía derecho a reclamar. El 28 de abril de 2024 en el SOJ le dijeron que tenía derecho al reintegro del valor del pedido. El 17 de mayo de 2024 mande el primer Burofax con copia certificada y acuse de recibo, dando como plazo para la devolución hasta el 1 de junio del 2024 antes de tomar acciones. Por un error volvió a mandar nuevo Burofax el 22 de mayo de 2024 admitido el 22/05/2024 corrigiendo el error, confirmando que el pedido que se reclama realizado el 27 de enero 2023. Mantenemos el plazo para devolución hasta el 1 de junio de 2024. El 30 de mayo de 2024 recibe un audio por WhatsApp de [REDACTED] indican que han recibido ayer el burofax, le dicen que ha habido un error, que pensaban que estaba hecho. Que la persona que se ocupaba [REDACTED] ya no trabaja con ellos. Aún no ha recibido la devolución ni vuelve a tener noticias de ellos a fecha 3 de julio de 2024. Abre esta. reclamación. En ningún momento le han ofrecido alternativas. Solicita la devolución del importe pagado de manera adelantada sin haber recibido el producto por un total de 915,75 euros.

La parte reclamante manifiesta que, en cuanto al estado del litigio, quiero confirmar mi interés en que se celebre la audiencia escrita de arbitraje, y que sean ustedes los que determinen la resolución de la reclamación presentada, ya que no ha sido posible un acuerdo. En la reclamación presentada solicitamos exclusivamente la devolución de 915,75€ correspondientes al importe pagado por el pedido #28179 en la tienda online [www.\[REDACTED\].com](http://www.[REDACTED].com) realizado y pagado el 27 de enero de 2023 por mi marido [REDACTED], fallecido el 24 de noviembre del 2023. Como se indica en la reclamación presentada, el 29 de agosto de 2023, nos pusimos en contacto con [REDACTED], y tras 7 meses después de la fecha y pago del pedido, aún no estaba disponible el material del pedido realizado en enero 2023, ante esa respuesta, informamos que a mi marido le habían diagnosticado el 2 de agosto del 2023 un Glioblastoma en estado IV no operable y con una esperanza de vida de unos pocos meses y dada la situación familiar expuesta, y que el pedido aún no estaba disponible, queríamos cancelar dicho pedido. Fueron amables y nos dijeron que cancelarían el pedido y nos devolverían el dinero, pero que estaban en unas fechas muy malas, y que el valor del pedido era elevado y que eran una tienda pequeña, pero que en cuanto pudieran nos hacían la devolución, así que quedamos a la espera confiando en el compromiso de devolución expresado. A partir de entonces solo recibimos respuestas evasivas y nunca se hizo la devolución. Tal y como pueden leer en la documentación aportada anteriormente, donde se detalla cronológicamente los hechos que nos han llevado a presentar esta reclamación, creo que hemos sido conciliadores, que dentro de la situación familiar, y entendiendo también la dificultad de un negocio pequeño hemos sido pacientes, pero no hemos visto ningún resultado y finalmente el 10 de julio de 2024, mediante cita presencial, presentamos la reclamación en la OMIC (Oficina de Atención al Consumidor (Oficina 360)C/ 2 Ramírez de Prado, 5 bis - 28045 Madrid), para solicitar la mediación del Órgano de Arbitraje, después de recibir asesoramiento: • el 31 de enero del 2024, en cita presencial a las 12:30 en la OMIC (Oficina de Atención al Consumidor (Oficina 360)C/ Ramírez de Prado, 5 bis - 28045 Madrid) con toda la documentación que tenía me confirmaron que mi reclamación de devolución del importe del pedido era correcta que además no era una devolución, sino una cancelación del pedido. Al solicitar la cancelación, los productos aún no estaban disponibles, cuando hice la primera llamada el 29 de agosto del 2023, de hecho, por parte de la tienda aún no se habían puesto en contacto con nosotros por ningún medio avisando de que el pedido pudiera estar disponible y listo para recoger. Además, me recomendaron que pidiera cita en el SOJ para que también me asesoraran en las acciones que podía tomar y los pasos a seguir el 28 de abril del 2024 a las 9:30 a cita presencial en el SOJ (P.º del Gral. Martínez Campos, 27 bajo, Chamberí, 28010 Madrid, España) y me confirmaron de nuevo el derecho al reintegro del valor del pedido. Como acciones a seguir me indicaron que lo primero, mandara un Burofax, indicando un plazo máximo para la devolución del dinero, antes de presentar una reclamación en Consumo, para abrir un expediente. Y según sus indicaciones en mayo del 2024 se notificó por Burofax, la reclamación del importe del pedido, indicando como plazo máximo el 1 de junio del 2024 para la devolución del dinero, antes de presentar una reclamación en Consumo. Indicar que, para actuar legalmente en nombre de mi marido, el 4 de septiembre del 2023 y ante la perspectiva de la evolución de su enfermedad mi marido me otorgó un Poder General firmado ante el notario de



Comunidad de Madrid

Madrid, Don [REDACTED], con número 3182/23 de su protocolo y fecha del día 4 de SEPTIEMBRE de 2023. En respuesta a los Burofax de mayo 2024 nos aseguraron que la semana siguiente nos harían la devolución, y de nuevo no recibimos ni la devolución del importe del pedido, ni ninguna explicación adicional. Además, parece que, desde finales de octubre del

2024, la tienda online no está disponible, en la tienda física también ha cerrado, por lo que no ha sido posible volver a contactar con ellos. Gracias de antemano por su intervención.

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.

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: **ESTIMACION TOTAL** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, examinada la documental y manifestaciones presentadas por la reclamante, queda acreditado la diligencia de la reclamante en todo momento así como la existencia de un incumplimiento claro por parte de la empresa, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada devuelva a la reclamante el importe de 917,75 euros** pagados, sin entrega del pedido, en su caso.

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.

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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]