



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13427.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Ya me han hecho esto múltiples veces: compro en su market place un producto que tiene oferta de acumulación en el cheque ahorro. Se pierde durante largas semanas. Tengo que hacer gestiones, ir a tienda, llamar a varios teléfonos... la solución que me dan es que yo cancele el producto para que ellos no tengan que responsabilizarse.

De hecho me dijeron que era culpa mía por haber puesto mal la dirección de entrega. Lo cual es ABSOLUTAMENTE mentira porque la dirección es mi domicilio, como consta en mi DNI y si ellos quieren acusarme deberán valerse de pruebas.

Es una auténtica poca vergüenza. Me pierden el paquete y encima su propio contact center me dijeron que NO me indemnizaban. Ya me devolvieron el precio pagado.

Pero solicito el doble como indemnización. Esto es, 32,90 euros a ser ingresados en el mismo medio de pago.

Ellos han roto unilateralmente un contrato de compraventa, generandome un perjuicio. Más de un mes después sigo sin batidora y sin ser indemnizada. El código civil recoge el derecho de subsanación cuando el responsable es el deudor, esto es, [REDACTED] en este caso. Solicito que me ingresen la cantidad de 32,90 euros, como indemnización al haber roto [REDACTED] el contrato unilateralmente y fuera de plazo.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 30 de noviembre de 2024, expone:

“ En relación al arbitraje con numero de expediente 21 - ARBC – 13427.2/2024 formulado por Doña [REDACTED] tal como hemos comunicado anteriormente hemos reembolsado el pedido 59728624 el 11/09/2024 en el mismo método de pago empleado para la compra.



Comunidad de Madrid

Adjuntamos de nuevo el justificante de abono (ANEXO I). Y por las molestias ocasionadas le hemos emitimos un cupón al cliente.

La reclamante en contestación a las anteriores manifestaciones, expone:

Considero que la indemnización ha de ser el precio del producto. Me dieron un cupón de 9.99e para utilizar en su supermercado. Ni tan siquiera me hicieron un ingreso de dinero en mi cuenta, por lo que es relativo que eso pueda considerarse indemnización. Reclamo la diferencia: 22,91euros.

Carrefour siempre hace igual. Ya he tenido varias experiencia similares con ellos. No entregan el producto, te invitan a que tú lo canceles en la App (pero ellos son quienes han extraviado el producto), te devuelven el dinero del producto y alegan que no te indemnizan por alguna culpa infundada.

Cuando vas a Confianza online, aceptan PARTE de su error y dan una indemnización mísera, véase el caso de 9.99e. Posteriormente, en arbitraje o en juicio, acceden a la pretensión completa

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante el día 6 de marzo de 2025 presenta las siguientes alegaciones:
Como el propio reclamado constante, se me ha devuelto el dinero de producto no entregado por incumplimiento contractual unilateral de [REDACTED] así como un cupón de uso en su establecimiento por un valor de 9.99€.

Reclamo como indemnización, según el código civil, el precio del producto. Esto es, 32.90 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 25 de febrero de 2025 y se opone a la reclamación, realizando las siguientes alegaciones:

En relación al expediente Alegaciones 21 - ARBC - 13427.2/2024, formulado por Doña [REDACTED], les informamos de que tras revisar el caso relacionado con el número de pedido 59728624, confirmamos que se ha realizado el abono del importe del pedido 32,90 euros el día 11/09/2024, Anexo I, dentro del plazo establecido desde la generación de la orden de devolución de fecha 06/09/2024.

Así mismo se ha enviado al cliente un cupón de 9.99 euros por las molestias ocasionadas y consta utilizado en una de nuestros hipermercados.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante no procediendo el reembolso de la cantidad solicitada (32,90 €) en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que el día 19 de agosto de 2024 hace el pedido nº 59728624 [REDACTED], por un importe de 32,90 euros, fijando como fecha de entrega entre el día 21/22 de agosto. Adjunta justificante de los citados pedidos.

La empresa reclamada expone que con fecha 11 de septiembre de 2024 cancela el pedido y reembolsa a la consumidora el precio del citado producto. Adjunta pantallazo justificativa de dicho extremo.

La normativa vigente en materia de protección al consumidor establece que en los casos de compras a distancia, como es el presente caso, el plazo máximo para ejecutar el contrato es de 30 días y que en caso de producirse un retraso injustificado respecto de la devolución, podría reclamar cantidades adicionales.

El reembolso de la cantidad abonada se lleva a cabo el 11 de septiembre de 2024, por tanto dentro de un plazo razonable, sin que se aprecien otras consecuencias asociadas a la cancelación del pedido. La empresa ofrece un cupón adicional- como gesto comercial- por importe de 9,9 € y que según manifiesta la empresa, ya ha sido canjeado en un centro de Torrejón de Ardoz.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.