



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14555.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de marzo 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 acreditada 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 185319080 (Google Pixel 8 5G dual sim 8GB RAM 128GB Negro), con fecha 15 de abril, por un importe de 519,85 Euros. Según alega el particular, ante la falta de entrega contactó con la reclamada para solicitar su cancelación con fecha 25 de abril, pero a pesar de los requerimientos, a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido el importe

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "el reembolso inmediato del pedido".

En su escrito de 07 de febrero de 2025 refiere: Primero. – Para facilitar el entendimiento de la situación, considero relevante tener en cuenta la secuencia de hechos acontecida y que me llevó a interponer la reclamación que hoy es objeto de audiencia: 1) En fecha 15 de abril de 2024 adquirí online de la web del reclamado un teléfono Google Pixel, el cual se promocionaba con entrega en 24 horas ya que la web indicaba que tenía stock. Como habitualmente en las compras online, el precio del producto fue cobrado en mi tarjeta de crédito en ese mismo acto de compra. 2) Pasados varios días sin tener noticias del envío, me puse en contacto con la empresa solicitando información; obtuve largas y respuestas poco claras sobre la situación de un pedido que se suponía estaba en stock y era de entrega inmediata. 3) Por ello, el 25 de abril solicité se cancelara dicho pedido y se me devolviera el importe pagado, dado que no sabían darme estimación sobre fecha de entrega del mismo. 4) A partir de dicho día 25 de abril en el que ejercí mi derecho al desistimiento, la empresa indicaba que la baja se tramitaría en las siguientes 96 horas, lo que supone que, de entenderse estas como laborables, el 3 de mayo como máximo, considerando fines de semana y días festivos que hubo en ese periodo, la baja debería haber

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

comenzado a tramitarse. 5) Sin embargo, esas 96 horas ya valoradas en un máximo posible del 3 de mayo, se convirtieron en un correo del 6 de mayo (264 horas después del desistimiento), indicando en ese momento (ya fuera de su propio plazo de tramitación de 96 horas) que el reembolso se produciría en los siguientes 14 días naturales. 6) El reembolso finalmente se obtiene el 24 de mayo de 2024, días después del plazo de 14 días naturales, pues fueron un total de 29 días naturales después de la fecha en que ejercí mi derecho al desistimiento; y no sin antes haber tenido que reclamar en repetidas ocasiones tanto a la empresa como, finalmente, a través de la mediación. Solo una vez puesta mi reclamación ante la Comunidad de Madrid, el reclamado realizó finalmente la devolución del importe; eso sí, tras 29 días de espera. Las pruebas de todo lo indicado constan ya en este expediente. Segundo. – En la mediación la empresa reclamada manifestó que se había devuelto el dinero, algo que es cierto, pero olvidó contar el número de días que tardó en ello, ya que en ningún caso cumplió ni con sus primeras 96 horas de tramitación, ni con los 14 días naturales de que dispone para realizar la devolución efectiva. Y es curioso que casos como el mío, e incluso bastante más graves, están descritos de forma amplia en diferentes foros online donde muchos consumidores se quejan de situaciones similares; los plazos de reintegro de los importes no pueden ser incumplidos, pues el dinero tiene una rentabilidad financiera y si esta actitud se torna en práctica habitual del reclamado, son muchos días y muchos consumidores de los que se dispone su dinero indebidamente, sin ser devuelto en los plazos debidos. Tercero. – Siendo que la empresa reclamada se encuentra adherida al Código de Conducta de Confianza Online, las disposiciones en él establecidas entiendo deben ser de obligado cumplimiento; de nada sirve indicar en un sitio web que la empresa se adhiere a este código para dar confianza al comprador si, en términos prácticos, dicho código no se cumple. Y en estos términos, el artículo 17 del citado Código establece que “En caso de retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas, el consumidor podrá reclamar el pago del doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad”. Y dado que el reclamado lo que intentará es indicar que el retraso no fue injustificado, recordemos que el artículo 18 del mismo Código, cuando habla del derecho de desistimiento del consumidor, establece en su apartado 7 que “Salvo que el consumidor dispusiera lo contrario y sin que pueda generarle costes adicionales, la entidad adherida deberá reembolsar a través del mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, todo pago recibido y si procede, también los costes de entrega ordinarios, sin demoras indebidas y en todo caso, antes de 14 días naturales desde la fecha en que hubiera sido informado de la decisión de desistimiento”. Cuarto. – A mayor abundamiento, el artículo 110 de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece que “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 tanto, no solo el Código de Conducta lo indica, sino también la propia Ley, resultando que cuando el retraso en el abono del importe debido por la no ejecución de un contrato a distancia es injustificado, como lo es en este caso, y lo es porque de cualquier manera superó en el tiempo los 14 días naturales de que dispone para hacerlo, el consumidor tiene derecho a reclamar el doble de la suma adeudada; y entiendo que ello tiene un objetivo claro, y es lograr que conductas como la del reclamado, que se basan en repetir este tipo de situaciones de manera habitual, dejen de realizarse para ofrecer al consumidor la real Confianza Online que se pretende al adherirse al Código de Conducta. Por todo expuesto, la solicitud que planteo sigue siendo la misma que ya intenté sin éxito en la mediación, y es que me sea abonado nuevamente el importe de 519,85 €, que se corresponde con la cuantía que pagué por la venta a distancia no finalizada; si bien es cierto que la reclamada ya me ingresó dicho importe en concepto de devolución tras el desistimiento de la operación, dicha cuantía se devolvió incumpliendo claramente los plazos a los que, legalmente y conforme al Código de Conducta, debería el reclamado haberse acotado y que no cumplió. Siendo por tanto la solicitud que realizo



Comunidad de Madrid

del doble del importe de la operación realizada, conforme tanto al Código indicado como, incluso, a la propia Ley de Consumidores, por lo que mi pretensión se trata simple y llanamente de ejercer un derecho objetivo basado en fechas que son comprobables y no sujetas a subjetividad alguna: 29 días naturales para obtener una devolución, no son los 14 días a los que se debe someter el reclamado para este tipo de situaciones”.

En su escrito de 08 de marzo de 2025 refiere: “Pese a que mis alegaciones ya fueron presentadas anteriormente, visto lo recibido y la sorpresa que contienen dichas alegaciones contrarias, paso a realizar una pequeña **aclaración**: La otra parte ha indicado que está en contra de mis pretensiones porque sigue defendiendo que la devolución del importe se realizó dentro de las fechas legalmente establecidas. Y para probar que supuestamente esto es cierto, adjunta un documento que contiene un supuesto recibo de devolución en el que se indica una también supuesta fecha de la transacción del **6 de mayo de 2024**.

Pero curiosamente, la misma otra parte ya había enviado el mismo recibo de la devolución a D. [REDACTED] Mediador - Comité de Mediación de Confianza Online, Asociación Española de la Economía Digital, a través del email [REDACTED]. Y el pasado 4 de junio de 2024, el mencionado mediador [REDACTED] me remite tal justificante procedente de la parte contraria mediante mail que adjunto como **Anexo 1** en formato eml, así como impreso en pdf como **Anexos 2 y 3** para facilitar su lectura en caso de tener inconvenientes técnicos.

A modo aclaratorio sobre lo remitido, el correo adjunto en formato eml es el único documento que es imposible modificar, y que además es contrastable con el propio [REDACTED] que fue quien me lo remitió a mi con el adjunto que le había mandado la otra parte. La extensión de archivo .eml (Anexo 1) identifica archivos de texto simples en los que se puede almacenar un correo electrónico completo con todos sus archivos adjuntos en forma de texto. Este formato fue implementado por Microsoft y al guardar el archivo, se mantiene el formato básico del correo electrónico. El archivo .eml contiene el encabezado del correo electrónico con el remitente, destinatario y fecha seguido del cuerpo del correo, que recoge el verdadero contenido del mensaje y el código HTML en formato de texto. **La peculiaridad del archivo .eml es que también puede guardar hipervínculos y archivos adjuntos.** Para ello, antes de introducirse en el archivo, se convierten automáticamente al formato Base64. Se puede abrir con cualquier gestor de correo (preferentemente outlook).

En el citado email adjunto (Anexos 2, 3, y 4) enviado al mediador, se puede ver que la otra parte aportó como prueba un recibo diferente al que actualmente ha aportado a este expediente, en el que consta una fecha distinta de la transacción de reembolso, el **24 de mayo de 2024**, pero curiosamente mantiene el resto de datos intactos: importe, comercio, código de pedido, producto, e incluso, nº de autorización. **Lo único diferente son la fecha y hora de la transacción y el momento de extracción del documento que se ve en la esquina superior como del mismo 4 de junio de 2024**, fecha que ha sido eliminada en el documento “modificado”; esta fecha de extracción del documento es relevante, ya que es el día que extrajeron el justificante de la operación cuando les fue solicitado.

Y ello fue así no fortuitamente, sino porque el día anterior, el 23 de mayo, al no haber recibido aún noticias sobre el reembolso, me puse en contacto nuevamente con la empresa y me indicaron ese día que dejaban constancia de mi queja para que fuera resuelta lo antes posible; se adjunta dicho correo como **Anexo 4**; lo inquietante es que si supuestamente la devolución dicen haberla efectuado el día 6 de mayo, cómo fue posible que el día 23 del mismo mes aún no supieran nada sobre ella ni, por supuesto, pudieron remitirme justificante de que estaba realizada. Es más, la confirmación de que el reembolso había sido procesado me llegó al día siguiente, el famoso día 24 de mayo (fecha que coincide con el primer justificante enviado al mediador del Comité de Mediación de Confianza Online), como pueden comprobar mediante el mail que adjunto como **Anexo 5**, procedente de atención al cliente.

Por todo lo expuesto, y para evitar que nuevamente el justificante de devolución sea alterado manualmente, copio imagen de ambos recibos, **el real y el “modificado”**, resaltando las partes alteradas: Me gustaría que la otra parte explicase cómo es posible disponer de un mismo documento con dos fechas de transacción diferentes, habiendo enviado el correcto ellos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

mismos cuando se les solicitó la primera vez, y habiendo aparecido de manera misteriosa en estas últimas alegaciones **el mismo documento con fecha y hora diferentes**.

Sin entrar a valorar la actitud de la otra parte, porque no estamos aquí para ello, no puedo menos que indicarles que, a mi entender, roza actitudes punibles penalmente, porque hasta lo que yo sé falsificar documentos no está permitido en nuestro ordenamiento jurídico.

Por todo expuesto, reitero una vez más mi petición de **que me sea abonado nuevamente el importe de 519,85 €**, que se corresponde con la cuantía que pagué por la venta a distancia no finalizada, teniendo en cuenta, aparte de todo lo que ya he alegado, que parece que esta empresa tiene cierta habilidad en conseguir documentos nuevos basados en otros ya existentes, algo que todos podemos hacer con un programa adecuado de edición de pdf; alterar documentos manualmente lo podemos hacer cualquiera de nosotros, pero presentarlos ante un organismo para evitar una sanción, es, al menos, indigno de llevar la etiqueta de "Confianza Online".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 16 de julio de 2024 refiere: "1º Que el cliente [REDACTED] realizó un pedido en la web allzone.es con referencia 185319080 N°252818 del producto Google Pixel 8 5G dual sim 8GB RAM 128GB negro. 2º Que posteriormente el cliente solicita la cancelación del pedido por motivos propios. 3º Que dicha solicitud de cancelación es tramitada cumpliendo los plazos estándares establecidos para ello. 4º Que 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 cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, 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 todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. 7º Que por el motivo indicado en el punto 6 de nuestras alegaciones, por nuestra parte el caso está cerrado y NO ACEPTAMOS someternos a proceso de mediación o arbitraje ante el organismo competente. Por lo expuesto, A la oficina municipal de información al consumidor: Que acogiendo nuestras alegaciones dicte en su día resolución al expediente".

En su escrito de 21 de febrero de 2025 refiere: Que hemos sido notificados de la Propuesta de mediación por esa instrucción incoada, y dentro del plazo para ello conferido, vengo en formular las siguientes, A L E G A C I O N E S 1º Que el cliente [REDACTED] realizó un pedido en la web allzone.es con referencia 185319080 N°252818 del producto Google Pixel 8 5G dual sim 8GB RAM 128GB negro. 2º Que posteriormente el cliente solicita la cancelación del pedido por motivos propios. 3º Que dicha solicitud de cancelación es tramitada cumpliendo los plazos estándares establecidos para ello. 4º Que 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 Donde se puede observar , que el reembolso fue realizado dentro del plazo de los 14 días naturales marcados desde la fecha de cancelación del pedido. Que fue el día 25/04/2024. 5º Que cabe destacar que cuando las devoluciones son a través de entidades financieras, 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 todo de acuerdo con la LEY DE CONSUMO VIGENTE. 7º Que por el motivo indicado en el punto 6 de nuestras alegaciones, por nuestra parte el caso está cerrado y NO ACEPTAMOS someternos a proceso de mediación o arbitraje ante el organismo competente. Y NO CONSIDERAMOS QUE CORRESPONDA REEMBOLSO POR DUPLICADO DE LA CANTIDAD PAGADA. Por lo expuesto, SUPPLICAMOS A la oficina municipal de información al consumidor: Que acogiendo nuestras alegaciones dicte en su día resolución al expediente

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que la anulación del pedido se realizó el 25 de abril de 2024 y



Comunidad de Madrid

que pese a los plazos anunciados por la mercantil de 24/48 horas para el reembolso, este no se produce hasta el 24 de mayo, considerando este Colegio que se trata de un tiempo excesivo en devolución del importe, conforme a lo establecido en el artículo 110 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 manifiesta: *"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"*.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe proceder al abono de 519, 85 €

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, 28 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]