



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15660.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 24 de abril 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 DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid 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 el reclamante, Incumplimiento contractual de [REDACTED]. Concretamente, [REDACTED] ha dilatado indebidamente el tiempo de devolución del dinero al consumidor, tras haber cancelado éste un pedido por falta de entrega del mismo en el tiempo indicado, y tras la comunicación por parte de [REDACTED] de la inexistencia sobrevenida de stock (habiendo adquirido el producto con stock suficiente). Por todo, me remito al escrito de reclamación. Respecto a lo anterior, se desea poner especial énfasis en la total y absoluta falta de diligencia mostrada por la entidad incumplidora. Y es que, en ningún momento atendió a las solicitudes vía correo electrónico realizadas por parte del cliente, ni intentó solucionar los problemas generados a éste. Y es que, sólo procedió a hacer la devolución del dinero en qué consistía el pedido tras haber recibido una reclamación formal por parte del cliente (reclamación de consumo), y tras 58 días desde que hubiese sido cancelado el pedido. En este sentido, el plazo de devolución que establece sus Términos y Condiciones es de 3 días laborables, mientras que el plazo máximo razonable de devolución que prevé la Ley de Consumidores y Usuarios es de 14 días naturales. Solicita se declare la obligación de la empresa de reintegrar al consumidor y usuario el doble de la cantidad debida, 1.006,40 euros, más intereses, por haberse excedido aquella del plazo para realizar la devolución solicitada, consecuencia de su incumplimiento contractual. Además, se solicita que se declaren existentes los daños y perjuicios expresados por el interesado en el escrito de reclamación, compeliendo a la sociedad incumplidora a su resarcimiento en las cantidades allí indicadas. Cuantía reclamada 1.550,00 €.

La parte reclamada alega que don [REDACTED] adquirió un colchón de entrega directa del fabricante a través de la web de [REDACTED] bajo reserva. Que comunicada su voluntad de anular la compra y tras comprobar que el producto no fue entregado por el fabricante se procedió a la devolución del importe abonado. Solicita se proceda al archivo del presente expediente.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo sido realizada la compra en fecha 18 de junio de 2024, cancelada por el reclamante el 14 de julio de 2024 y devuelto el pago por la reclamada el 10 de septiembre de 2024, por importe de 503,20 euros, de conformidad con el artículo 110, párrafo segundo, 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, por el que "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", en concordancia con el artículo 109 del mismo cuerpo legal que establece que "salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato", se acuerda que **la empresa reclamada pague al reclamante el doble del importe adeudado, por un total de 1006, 40 euros**, debiendo, de haber procedido a la devolución del importe abonado por el comprador, 503,20 euros, tal como la reclamada afirma en su escrito de alegaciones fechado el 3 de marzo de 2025, el pago, por el retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, de otros 503,20 euros, no procediendo el pago de intereses solicitados por el reclamante al haber sido compensado con la penalización legal aplicada.

No entrar a conocer en cuanto a la indemnización de daños y perjuicios solicitados, toda vez que el reclamante no ha acreditado perjuicio económico. Ello, no obstante, los perjuicios tauto personales como profesionales no son materia consumerista sino de orden civil.

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.



Comunidad de Madrid

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, 24 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]