



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00405.3/2025

RECLAMANTE

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de septiembre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [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 2434720005668 (Google Pixel 9 Pro + Funda Google Pixel 9) el pasado 12 de diciembre, por un precio total de 999,27 Euros. Según alega el particular, tras solicitar la devolución del pedido desde la reclamada no han atendido su solicitud a pesar de haber contactado en numerosas ocasiones.

No obstante, a fecha de interposición de la reclamación continua sin una respuesta satisfactoria por parte de la reclamada por lo que, solicita la recogida del pedido y el abono del importe correspondiente junto con una compensación por valor de 100 Euros en compensación por las molestias ocasionadas.

El Colegio 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 empresa reclamada presenta un escrito el día 21 de julio de 2025 mediante el que realiza las siguientes manifestaciones:

Por medio de la presente, nos dirigimos a ustedes con la finalidad de informar sobre la reclamación interpuesta por D. [REDACTED], que ha sido satisfactoriamente resuelta. Tras las gestiones correspondientes, se ha procedido a la devolución del importe total de la mercancía adquirida, ascendiendo dicho monto a 21,86 €. Además, y en reconocimiento de las molestias ocasionadas a la reclamante durante este proceso, se ha acordado una compensación adicional de 100 € como atención comercial. Por consiguiente, solicitamos que se archive el expediente correspondiente a la presente reclamación, al haberse alcanzado una solución amistosa.



Comunidad de Madrid

Aprovechamos la ocasión para reiterar nuestras más sinceras disculpas a la Sr. [REDACTED] por las molestias ocasionadas, las cuales son ajenas a nuestra voluntad de servicio al cliente. Asimismo, agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa.

El reclamante mediante escrito manifiesta lo siguiente

“Les confirmo por medio del presente correo electrónico que doy por saldada toda la disputa con [REDACTED].

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 **NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL ASUNTO** ya que la prosecución de las actuaciones resulta innecesaria, habiendo informado la empresa reclamada que *“se ha procedido a la devolución del importe total de la mercancía adquirida, ascendiendo dicho monto a 21,86 €. Además, y en reconocimiento de las molestias ocasionadas a la reclamante durante este proceso, se ha acordado una compensación adicional de 100 € como atención comercial”* y el reclamante *“que da por saldada toda la disputa con [REDACTED]”*

Este Colegio Arbitral da por terminadas las presentes actuaciones poniendo fin al procedimiento arbitral.

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra el laudo 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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo. [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]