



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15022.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [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. [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: El día 14 de septiembre de 2023 compra un terminal [REDACTED] a través de internet en la página de [REDACTED], por importe de 332,99 euros que se cargó en su cuenta en fecha 18 de ese mes.

El día 24 de septiembre de 2023, con motivo de su cumpleaños, recibe como regalo otro móvil y decide devolver el comprado en [REDACTED]. Solicita por escrito a la reclamada el día 25 de septiembre, la devolución del terminal.

Tras numerosas llamadas, consigue que el día 14 de octubre, fueran a su casa a recoger el terminal. Tres días después, le informan que el teléfono, ya está en su almacén y que le devolverían el dinero. No se recibe el importe hasta el día 25 de noviembre de 2023, es decir dos meses después de su petición.

Solicita que le devuelvan la cantidad duplicada, que abonó por el terminal (665,98 euros).

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 20 de mayo de 2024, señala que según el apartado B del título 3 de las bases publicadas en su web, pueden reterner el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que se presente una prueba de la devolución de los mismos. El reembolso se realiza el día 23 de noviembre de 2023.

LA RECLAMANTE expone en fecha 17 de junio de 2024, que tras numerosas llamadas, consiguió que fueran a su casa a recoger el móvil el día 14 de octubre de 2023, 20 días después de su petición y la persona que fue, no le dió ningún documento que sirviera de justificante de entrega, por lo que hizo una foto a su aparato de recogida.

Reitera el resto de consideraciones ya formuladas anteriormente y su petición.



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 escrita 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: **DESESTIMAR la pretensión del solicitante** ya que aunque queda acreditado que el consumidor ha ejercido el derecho de desistimiento que le asiste, en debido tiempo y forma, la decisión de solicitar la recogida del terminal en su domicilio es voluntaria, no impidiendo al reclamante, que ante la demora apreciada en esta gestión, hubiera podido utilizar otros medios a su alcance – entrega a través de entrega en tienda o similar- que hubiera reducido los plazos de recepción por la empresa del bien adquirido y en consecuencia la devolución del precio abonado por el terminal.

No queda acreditado que la única forma de realizar la devolución, según las condiciones generales, fuera la retirada en domicilio.

La normativa vigente en esta materia establece que *“cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario.”*, no estableciéndose la obligación por parte de la empresa de devolución del duplo de las cantidades abonadas, que se reserva para los casos en que no se ejecuta la entrega de los productos comprados a distancia.

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 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, 26 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]