



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15103.5/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO :** [REDACTED]

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

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [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 30 de octubre de 2023 a las 20.22 horas hizo un pedido número [REDACTED] en la app de [REDACTED] comida [REDACTED] por una cantidad de 43,44€. Informaba de una espera de entrega en su domicilio de 50/60 minutos. Consultado el seguimiento del pedido, a las 21:10 h, indicaba que había sido entregado, no siendo ésto así.*

*Mediante llamada telefónica al soporte de la app, una empleada le indica que tiene que pasar el problema al departamento de calidad y que en 48 h. le darían una solución. En ese momento indica que, está sin comida y sin dinero, ya que le dicen que no se lo pueden devolver, ni entregar el pedido”.*

*“Un día después, es informado que el pedido se ha entregado correctamente, aunque él no ha firmado nada y la imagen del geolocalizador de la empresa, señala la calle dónde el vive pero la moto está al final y no al principio de la misma”*

Solicita devolución del importe abonado (43,44 euros) y además 434,44 euros por las molestias ocasionadas, en total 434,40 euros.

La empresa en fase de mediación, expone que el pedido aparece como completado y con una geolocalización del repartidor correcta y la empresa de reparto confirma que el pedido ha sido entregado, y que a quién se entregó, se identificó con su nombre.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

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 del solicitante**, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 43,44 euros. En fecha 30 de octubre de 2023, el solicitante realiza un pedido a través de la app de la empresa reclamada, y se encarga comida al establecimiento [REDACTED]. El pedido online, es confirmado por la empresa y se comprueba la dirección de entrega está en la calle [REDACTED], que es el domicilio del consumidor.

La empresa afirma que el pedido se entregó al cliente, tras identificarse con su DNI, pero NO se acredita. No se aporta ningún documento válido de recepción del pedido, albarán de entrega o similar, con la firma del reclamante o persona autorizada en su nombre.

Aporta la empresa un "pantallazo" con una imagen de un localizador, que utiliza la entidad, en la que ni siquiera se visualiza el nombre de la calle.

No procede el abono del resto de cantidades solicitadas al no quedar acreditadas.

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, 26 de junio de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]