



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16670.8/2023

**RECLAMANTE:** [REDACTED]

**RECLAMADO:** [REDACTED]

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D./D<sup>a</sup> [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.

D./D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolución del litigio en defecto de acuerdo.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en problemas en la entrega de frigorífico cuya venta fue cancelada que se concreta en las siguientes alegaciones:” ... El 20/11/2023 adquirí un frigorífico a través de [REDACTED] por un importe de 569,00€ y número de pedido [REDACTED] (adjunto confirmación del pedido y factura). El 22/11/2023 recibo un mensaje vía WhatsApp de una empresa de logística confirmando que el 24/11/2023 entregarán el frigorífico en mi domicilio en el horario 15:00-20:00 horas (adjunto pantallazo). Al día siguiente, 23/11/2023, recibo un mensaje de texto de [REDACTED] indicando lo mismo (adjunto pantallazo). El 24/11/2023, fecha de entrega, en torno a las 18:30 y ante el hecho de no haber tenido noticias de ellos, consulto el enlace que se me había facilitado por la empresa logística para ver el seguimiento de mi pedido. En este aparece un mensaje registrado desde las 08:49 de ese mismo día en el que se indica que el artículo está dañado (adjunto pantallazo). Por tanto, llamo a esa empresa para contrastar la información y quejarme por el hecho de que no se me hubiese avisado. El agente que me atendió se disculpó por este hecho, me indicó que solo había habido una comunicación interna con [REDACTED] y que a mí no se me había trasladado nada. Me comentó también que esto era más o menos habitual y que no me preocupará porque cuando sucede, la empresa lo sustituye por otro y en pocos días se contactará conmigo para concertar una nueva cita. A continuación, a las 18:38, llamo al servicio de atención al cliente de [REDACTED] para quejarme por no haberme avisado de lo sucedido siendo conocedores del hecho, como se me acababa de informar. La agente reconoció que sí les había llegado la información, pero que no me la habían comunicado. Acto seguido, me notifica que no van a enviarme otro frigorífico y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

que, automáticamente, se me reingresará el dinero en 24 o 48 horas. Ante esto, solicito realizar una reclamación. Alego que ese frigorífico la había adquirido cuatro días antes para mi nueva casa. Encajaban las medidas, el precio, los plazos de entrega... y que a escasos tres días de la mudanza, me dejaban sin el electrodoméstico que había comprado. Se entiende un retraso, pero no que me dejen abandonado y desprotegido como consumidor. Estamos hablando de un frigorífico, elemento esencial de una vivienda. Asimismo, que no se me haya notificado lo sucedido, a pesar de que eran conocedores de ello. A los pocos minutos de colgar, recibí un correo en el que se me confirmaba la apertura de esa reclamación con número [REDACTED] (adjunto el correo). El día siguiente, 25/11/2023, recibo otro correo en el que se lamentan de lo sucedido y me informan de dos cuestiones: derivan el caso a otro departamento y me indican que recibiré en otro correo un vale de descuento en compensación por las molestias ocasionadas (adjunto el correo). El 26/11/2023 recibo ese cupón expuesto anteriormente por valor de 9,99€ y con el concepto de "Compensación pedido" (adjunto el correo). Como fueron pasando los días y no recibía ninguna información por parte de la empresa ni el reembolso del dinero, el 29/11 /2023 decido volver a escribirlos (adjunto el correo). No recibo respuesta. El 1/12/2023 vuelvo a hacer lo mismo (adjunto el correo). Tampoco recibo respuesta. La situación, por tanto, a día de hoy, 3/12/2023, es que ya casi dos semanas después de haber realizado el pedido, fuera del plazo inicial establecido, y nueve días después de los hechos que provocaran mi reclamación no tengo ni el frigorífico adquirido ni el dinero reembolsado. Pretensiones del solicitante reembolso de 569,00€ pagados por un frigorífico que nunca se me llegó a instalar en mi domicilio. Asimismo, y dado que ellos mismos reconocen a través del cupón de descuento "Compensación pedido" reconocen que merezco una compensación, la quiero, pero no los irrisorios 9,99€ dados, sino que el mismo importe del frigorífico, 569,00€ en concepto de daños y perjuicios por los trastornos causados en todo este asunto. Recuerdo, como se exponía anteriormente, que es sin un frigorífico sin lo que me han dejado a última hora, que ni siquiera se pusieron ellos en contacto conmigo y, además, que la única solución planteada, que era la devolución del dinero, ni siquiera se ha producido aún, nueve días después...".

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.

1.- De la documentación aportada por el reclamante se destaca el escrito en que confirma estas dos cuestiones: "...-Con respecto al cupón de descuento, fue recibido vía correo electrónico en la fecha citada. Este hecho se produjo antes de la presentación de la reclamación en la oficina de consumo de la Comunidad de Madrid, fechada el 3/12/2023, y es mencionado en ella. La disconformidad viene porque, como ya se exponía, a pesar de reconocer que era merecedor de una compensación por el pedido, está la consideraba, y la sigo considerando, cuanto menos, insuficiente. Ese cupón nunca lo disfruté, de hecho, ya ha caducado, por no reconocerlo como una solución adecuada a este conflicto. En dicha reclamación expongo los motivos.

-Con respecto a la devolución del importe, sí se efectuó el 08/12/2023, aunque, como es lógico, a mi cuenta llegó con posterioridad. De todas formas, como se ha expuesto anteriormente y se puede leer en la reclamación, este no era el objeto de mi acción



## Comunidad de Madrid

porque entendía que ese dinero, más tarde o más temprano, se me iba a devolver. Si esta circunstancia no fue incluida en el documento fue, simplemente, porque este se presentó antes (3/12/2023) de que se efectuase la devolución (8/12/2023). Aun así, y ya que esta mediación se está realizando a través del comité de mediación de confianza online y en varias ocasiones se ha hecho referencia a un código de conducta, sí que hay varias valoraciones que me gustaría aportar al respecto. En primer lugar, la devolución se ejecutó, exactamente, 14 días después de que fuese la propia empresa la que me cancelase el pedido. Puede que esté dentro de sus plazos marcados (15 días) o que siguiesen su protocolo de actuación (necesidad de que vuelvan a recibir el producto dañado por parte de la empresa distribuidora para que se ejecute la devolución), pero igualmente estos son inadmisibles. Por un lado, afortunadamente, dispongo de dinero suficiente para poder comprar otra nevera sin que se me hayan devuelto esa cantidad, pero pienso en las muchas personas que si se ven en esta situación se encontrarán sin nevera y sin un dinero necesario para comprarse otra hasta que se les devuelva 14 días después, como en mi caso. Por otro lado, esa obligatoriedad de que tengan que recibir el producto dañado por parte de la empresa distribuidora para efectuar la devolución es una especie de cobro de fianza que se le hace a la distribuidora, pero con el dinero del consumidor. Ningún código de conducta puede reflejar medidas así: se he de devolver el dinero al comprador de la forma más urgente posible y, después, ya si eso, "que se las apañen con los distribuidores", y perdón por el coloquialismo. En segundo lugar, desde la fecha de la reclamación presentada (3/12/2023) hasta la visualización de la recepción del dinero en mi cuenta (12/12/2023), no recibí ninguna contestación a los correos escritos a Atención al Cliente por estas circunstancias y que fueron adjuntados en la reclamación, realicé tres llamadas a Atención al Cliente con respuesta dispares y disparatadas (información en correo adjunto) y, finalmente, contacté través de correo electrónico con una dirección en la que se indicaba que era la del responsable de ventas online y en donde le trasladé todo lo sucedido. Fue a partir de esta última acción, fechada el 11/12/2023, 17 días después del incidente, cuando sí recibí una respuesta. Aporto en este mismo correo la copia de las comunicaciones que acabo de exponer. Por tanto, si la solución para la empresa es que las cosas sigan como ya estaban al inicio de esta mediación (una devolución ya hecha y un cupón de 9,99€, que ya está caducado) más unas disculpas, entiendo que no se ha avanzado nada y no puedo estar conforme con ello. Por último, en su correo se hacía alusión a un documento adjunto, pero este no lo he recibido. Sigo estando a su disposición para aportar cualquier cuestión que considere y lamento si me he extendido demasiado.

- De las alegaciones y documentación aportada por la parte reclamada, y como resumen de sus escritos cabe destacar las siguientes alegaciones : "...En relación al expediente de Arbitraje con número 21 - ARBC - 16670.8/2023, formulado por D. JOSE [REDACTED] relacionado con el pedido [REDACTED] les informamos de que efectivamente el cliente hizo una compra online de un frigorífico con fecha del 20/11/2023 y que en el transcurso del envío el producto sufrió un incidencia que nos comunico transporte el mismo día de la entrega, siendo el mismo día que el cliente contactó con nosotros y le informamos. El día 24/11/2023 se gestionó la devolución del pedido, siendo reembolsado el importe en el mismo método de pago al cliente el día 08/12/2023, adjuntamos captura de nuestra pasarela de pagos, Anexo I. Además por las molestias ocasionadas se le envió un cupón por importe de 9.99 euros y se le ofreció repetir pedido respetando el precio...."



## Comunidad de Madrid

Desestimar la pretension de indemnizacion que realiza D. [REDACTED] en su solicitud de arbitraje por cuando una vez ya se reintegrado el importe total del la venta cancelada no se ha acreditado ningun gasto o perjuicio material que pueiera ser valorado por este organo arbitral,  
Sin perjuicio de lo anterior y dado que el vale ofertado de 9,99 euros ya ha caducado el reclamante podra solicitar a CENTROS COMERCIALES CARREFOUR, S.A. un nuevo vale por el mismo importe y caducidad posterior.

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.

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, 10 de septiembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]