



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01627.6/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO : FLEUROP INTERFLORA ESPAÑA, S.A
CIF A85934784

En Madrid, a 05 de julio de 2017 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Con fecha 13 de octubre de 2016 presenta una hoja de reclamación por estar en desacuerdo con un producto comprado por internet a Interflora.

Se le comunica en fecha 19 de abril, desde la secretaría técnica de Confianza On line, que se da traslado de su reclamación a la Junta Arbitral Regional de Consumo, de conformidad con lo dispuesto en el Código ético a la que está sometida la empresa.

Los hechos se inician cuando compra una corona funeraria y selecciona una referencia en la que se indica que era multicolor de tonos suaves con flores como liliums, rosas etc. Cuando llega la corona comprueba que comprueba que difería mucho de la foto que aparecía en internet y llama inmediatamente a interflora para mostrar su desacuerdo, no logrando contactar con ellos. Al día siguiente le ofrecen como deferencia por lo ocurrido un centro floral, muestra su desacuerdo y solicita devolución de 196,90 euros.

La corona tenía flores de menor calidad y los colores eran muy llamativos.

Interflora refiere que puede variar tonalidad por la luz que recibe, hace desglose de flores que incluía, que la tonalidad podía ser variada y que cada florista tiene su estilo y que según disponibilidad pueden variar las flores.

Solicita el reembolso completo del importe abonado por el pedido, que asciende a 196,90 euros.

La empresa en fecha 30 de mayo de 2017 presenta escrito de alegaciones en el que explica que una vez recibido el expediente se ha comprobado la veracidad de las afirmaciones de la reclamante y que con fecha 17 de octubre de 2016 se comprueba que Paypal España, procedió a abonar el importe total reclamado (196,90 euros).



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.

La parte reclamante presenta escrito para este acto de audiencia y manifiesta que fue PAYPAL y no Interflora quién asumió la devolución del importe del pedido que reclamaba.

Señala que si el justificante que se adjunta en email de 20 de junio, implica que esa devolución que recibió, fue posteriormente asumida por la empresa reclamada, consideraría resuelta su reclamación. Si no es así pide que sea Interflora quién le devuelva el importe del pedido.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

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** la pretensión de acuerdo con el escrito que presenta la entidad reclamada en fecha 30 de mayo de 2017.

Se ha de considerar **resuelta la presente reclamación, en virtud de la petición que realiza la reclamante**, explicando que Paypal es un sistema de pagos "en línea", alternativo y mediante el cual se recibe dinero del particular y lo retiene hasta que el usuario acepta la transacción.

Como en el presente caso ha surgido una disputa entre particular y la empresa reclamada y se ha considerado que el reclamante tiene razón, el comerciante prestador del servicio (empresa reclamada), no ha cobrado por este servicio prestado disconforme, siendo por tanto quién asume el coste de este pedido.

Manifiesta la reclamante haber recibido ya el importe del pedido solicitado.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: 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



Comunidad de Madrid

Previa 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.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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

Madrid, 05 de julio de 2017
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: