



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02377.8/2018

RECLAMANTE: (NIF)
RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A (CIF A28017895)

En Madrid, a 11 de junio de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ORGANIZACION 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 que le enviaron un TV erróneo al pedido. Una vez comunicado la empresa no accedió a mandarle un modelo correcto cuando tenían stock según su página web, y que siguen teniendo a día de hoy. Una vez gestionada la devolución del importe con un retraso injustificado de más de 14 días. Solicita el abono del doble del importe del precio del bien adquirido, 469 euros. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

Consta incorporado al expediente el escrito de la empresa reclamada en el procedimiento de mediación fallido, según el cual el pedido se trata el 28 de diciembre de 2017 y la mercancía debe entregarse antes del 5 de enero de 2018. La mercancía se entrega el 2 de enero de 2018, ese mismo día el reclamante comunica que el televisor no es el que compró, por lo que el 5 de enero se gestiona la recogida del producto en el domicilio sin coste. Posteriormente el reclamante contacta con el servicio de atención al cliente porque solicita un cambio de artículo, por lo que se anula la recogida. El 9 de enero el Departamento de Administración constata que se trata de un producto reacondicionado, no es posible el cambio, y gestiona la recogida sin gastos comunicándolo ese mismo día al reclamante. El 11 de enero el reclamante pregunta y se solicita al Departamento de Logística que agilice la recogida. El 15 de enero es cumplimentada la recogida. Los días 16,21,27 y 30 el reclamante reclama el abono a Venta a Distancia. El 30 de enero a las 14:06h, se cursa el desembolso de 469 euros en la tarjeta bancaria del consumidor.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que no procede efectuar devolución del doble de las cantidades abonadas, toda vez que una vez ejercitado el derecho de desistimiento, se procedió a la recogida del televisor de su domicilio por parte de la empresa de transporte, para su posterior entrega en los almacenes, y verificada la recepción del televisor y el perfecto estado del mismo se cursó orden inmediata de abono de las cantidades satisfechas por el consumidor. Por ello, no ha lugar la indemnización del doble de las cantidades satisfechas por el reclamante, significando que el contenido del párrafo segundo del artículo 107.1 ha sido derogado por el Real Decreto Ley 9/2017, de 26 de mayo.



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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar la cronología de los hechos, que el reclamante ante el error en el envío primero solicitó un cambio de producto, que al comprobarse que no era posible por tratarse de un producto reacondicionado, ejerció posteriormente el derecho de desistimiento, comenzando en ese momento el proceso de recogida y transporte, verificación del estado del producto y reembolso que se gestionó en un plazo que se considera razonable, por lo que no se constatan daños y perjuicios que compensar, y el artículo 107.1 alegado por la parte reclamante, ha sido modificado por el Real Decreto-Ley 9/2017, de 26 de mayo, por el que se transponen directivas europeas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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. 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.

Madrid, 11 de junio de 2018
PRESIDENTE D O G I O A R B I T R A I