

**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 02693.5/2019

**RECLAMANTE:**

NIF

**RECLAMADO :** CARREFOUR SA  
CIF A28425270

En Madrid, a 05 de septiembre de 2019 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 la empresa canceló su compra de una Smart TV por 239,98 euros (gastos de transporte incluidos) efectuada el 24 de noviembre de 2018 en el Black Friday, comunicándose mediante correo electrónico a las 17:31 horas del mismo día, y no le devolvieron el dinero durante 10 días hasta el 4 de diciembre de 2019. Solicita una compensación por el trato, el abuso de fraude y la estafa de retener el dinero durante 10 días.

La empresa reclamada formula alegaciones incorporadas al expediente, manifestando que pide disculpas y que el pedido fue cancelado desde el departamento interno de seguridad de la compra online, que sucede cuando el sistema no puede verificar la información facilitada, y por la seguridad del cliente y de Carrefour se procede a su anulación.

La parte reclamante contesta que considera que cometieron un fraude en ventas, toda vez que era la época del Black free Day, que durante días estuvieron vendiendo productos sabiendo que no los tenían en existencia, que durante días se le tuvo su dinero retenido, lo que le causó perjuicios, que si hubiera buena fe por la empresa inmediatamente hubieran desbloqueado su dinero, y no de la forma que lo hicieron, aprovechándose con fines de lucro, al tener cantidades a saber de cuantos clientes retenidas, que les generaron intereses económicos.

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 no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



## Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al no estar acreditados, justificados y cuantificados perjuicios económicos, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños personales, quedando expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

Previo 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.

Madrid, 05 de septiembre de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL