



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01041.1/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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 el 13 de enero de 2018 compró a través de la web un regalo (cuna y colchón) para una embarazada. Se comprometieron a entregarlo antes del 27 de enero, y el 6 de febrero continuaba sin entregarse, y lo único que recibió fueron correos en los que le decían que se retrasaría más y más, y finalmente llegó tarde. También pasó horas intentando hablar por teléfono y sólo le decían que el problema era del proveedor, cuando no contrató con ningún proveedor sino con [REDACTED], y los productos aparecían en stock. Finalmente se vio obligada a acudir a un centro y tampoco le dieron solución. Solicita una reclamación económica que resarza todas las molestias causadas y del retraso del producto. Reclama la cantidad de 110,45 euros.

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 de alegaciones manifestando que la fecha de compromiso de entrega del producto era el 27 de enero. El 25 de enero se contacta telefónicamente con la cliente para informarle que no se puede cumplir el plazo por rotura de stock del proveedor dándole la opción de anularlo o continuar en los términos que se informan, y la cliente insiste en la entrega del pedido mediante correo electrónico. La mercancía fue entregada el 24 de febrero y se le ofreció como deferencia comercial que pudiera beneficiarse de la Tarifa Plana de forma gratuita durante un año, no siendo aceptada por la cliente.

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 de la parte reclamante al considerar que si bien hubo un incumplimiento del plazo de entrega, la empresa reclamada fue informando sucesivamente del retraso a la parte reclamante, que en ningún momento comunicó su deseo de cancelar el pedido, que fue finalmente entregado con un retraso razonable, y que la empresa debido al retraso hizo un ofrecimiento en atención comercial, rechazado por la parte reclamante.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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.

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.

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, 21 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

