



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01183.5/2018

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 realizó una compra por internet el 6 enero de 2018, y confirmando la entrega antes del 13 de enero de 2018, sin que hubiera llegado dicho pedido el 14 de enero de 2018 se pone en contacto con atención al cliente y que le indican que hubo incidencia con el proveedor. No vuelven a contactar con él hasta el 19 de enero de 2018 que le comunican por correo electrónico que el pedido está anulado porque los productos están agotados. Solicita que no se anule el pedido y le entreguen los productos comprados o en caso contrario se indemnizen por las molestias ocasionadas. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos.

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 aporta escrito en el que reitera los hechos y manifiesta que si bien el importe del pedido fue reembolsado, se presenta la reclamación por negligencia y por los perjuicios ocasionados. Por negligencia ya que en la fecha del pedido estaba confirmada la existencia de stock o en caso contrario, sería una confirmación falsa. Perjuicios ocasionados ya que al cancelar el pedido 13 días después de recibir la confirmación del mismo, se dificulta la localización y compra de los mismos a través de otros medios (tiendas físicas o virtuales) en pleno periodo de rebajas. Precisamente el motivo de realizar el pedido el primer día de rebajas y a través de la web, era asegurar la existencia de stock y la comodidad de recibirlo en el domicilio, ventajas que con el proceder negligente de la empresa, quedaron completamente anuladas. El 9 de mayo el Departamento de Atención al Cliente le contactó para ofrecer la posibilidad de recibir la mercancía o la ampliación gratuita de la tarifa plana anual de gastos de envío, ofrecimiento rechazado por su parte por un doble motivo. Primero porque recibir la mercancía era una posibilidad y no una seguridad, por lo tanto es absurdo aceptarlo sin saber si está disponible o no la mercancía, además se trataba de ropa de la temporada otoño-invierno, de poca utilidad ya en el mes de mayo. Respecto a la alternativa de la tarifa plana (valorada en 14,95 euros), tampoco fue aceptada expresamente por su parte, ya que tiene contratado este servicio y en ese momento aún restaban unos 8 meses aproximadamente para que finalizara, por lo tanto no podría hacer uso de la compensación ofrecida hasta 8 meses después. Considera más justo y adecuado si ofrecieran una tarjeta regalo del establecimiento de forma que se pudiera hacer uso de ella de manera inmediata. Solicita la indemnización entre el 50% y el 100% del importe del pedido (83,68 € - 167,36 €) en forma de tarjeta regalo, para poder utilizar en el establecimiento.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



## Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta escrito alegando que el pedido es tramitado con el mayorista habiendo existencias de lo solicitado, y cuando se va a proceder a la entrega del producto se comprueba que el cliente no tiene saldo suficiente en la tarjeta regalo facilitada para realizar el cargo del pedido, sólo hay 63,85 euros y no es hasta el 10 de enero cuando solicita que se realice el importe del cargo restante en la tarjeta de compras de [REDACTED], 103,51 euros. Cuando se realiza la operación, se tramita de nuevo el pedido con el operador, manifestando este que ya no tiene existencias de lo solicitado en su stock, lo que se comunica al cliente, dándole la opción de anularlo, sin embargo solicita la entrega de los artículos según las condiciones pactadas. Después de realizar numerosos intentos para conseguir la mercancía, se comunica al reclamante que se han localizado los vestidos, manifestando que ya no le interesan a su mujer por ser de la temporada de invierno por lo que se le ofreció como deferencia comercial que pudiera beneficiarse de las ventajas de la Tarifa Plana de [REDACTED] de forma gratuita durante un año, no siendo aceptada por la cliente ya que manifiesta que ya dispone de ella, por lo que se le ofrece ampliarla un año más, no aceptando esta propuesta.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: 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 la incidencia se produjo como consecuencia de la falta de saldo en la tarjeta regalo/abono con la que se realizó el pago que demoró la ejecución del contrato, momento en el que se produjo la falta de stock, que la empresa reembolsó el importe abonado por la parte reclamante, y ofertó posteriormente los productos que el reclamante manifestó que ya no le interesaban por el tiempo transcurrido.

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.

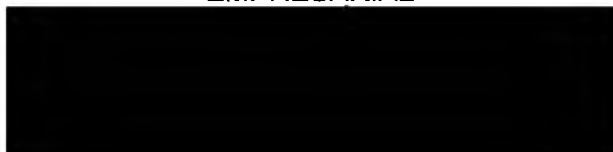
Madrid, 21 de septiembre de 2018  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL



ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80