



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01569.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el pasado 23 de noviembre realiza una compra en [REDACTED] en su página on line de un televisor Samsung, utilizando su financiación con su tarjeta de [REDACTED]. Este pedido nunca le es entregado y llama a MRV que confirma que le han robado el pedido. Contacta con [REDACTED] que le dice que se gestiona un nuevo pedido con fecha de entrega para antes del 15 de diciembre. El lunes 17 de diciembre vuelve a llamar porque no llega el pedido y le dicen que hay una incidencia en la financiación. Solicita la entrega del televisor que compra el 23 de noviembre y que a fecha 20 de diciembre no le han entregado y compensación económica por la espera.

El Órgano 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 presenta nuevas alegaciones dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 15 de julio de 2019 confirmando los hechos relativos de fuerza mayor que provocan la no entrega del primer pedido por parte de la agencia de transportes y que se tenga que realizar un segundo pedido en fecha 26 de diciembre de 2018, siendo entregada la mercancía a primeros del mes de enero de 2019.

Como atención comercial por las molestias causadas se le ofrece a la usuaria un vale descuento de 10 euros para próximas compras por internet, ofrecimiento que ha rechazado, pero que no obstante reiteran.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante de conformidad con el ofrecimiento realizado por la empresa debiendo la empresa entregar – **si es que a fecha del presente laudo no se hubiere llevado a efecto**- el televisor LED 163 cm (65”) Samsung UE65Nu7475 4K HDR Smart TV, dando cumplimiento al pedido efectuado, primero en noviembre de 2018 y posteriormente en diciembre de 2018.

Además la empresa entregará un vale descuento de 10 euros para próximas compras por internet.

Se considera que en virtud de este ofrecimiento se da cumplimiento a la petición efectuada por la usuaria ya que no es imputable a la misma todas las incidencias que han originado el retraso en la entrega de la mercancía.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.