



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01990.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de julio de 2019 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: se interpone denuncia al existir una infracción administrativa y un fraude en tema de consumo. el 18 de febrero de 2019 se realizó la compra online de un smartphone samsung Galaxy J6+6"-3 GB 32 GB plateado, por un valor de 168 euros y un promedio de espera de entrega, máximo 48 horas. El 20 de febrero de 2019, se comunican con el área al cliente para conocer el estado de la entrega y les informan por email que el pedido se encuentra en estado pendiente, debido a la falta de unidades y que están intentando localizar unidades disponibles. Solicita la adquisición de un Smartphone como el comprado online y otro de gama superior, incluyendo una indemnización por infracción grave y fraude.

Manifiesta el reclamante mediante escrito de fecha 5 de marzo de 2019 que en esta fecha la empresa cuelga en su web la existencia " en stock" del artículo supuestamente adquirido el 18 de febrero de 2019, cuando además le dicen que iban a gestionar la entrega del terminal. Después (el 3 de marzo de 2019) le indican que el pedido se cancela y le ofrecen un descuento del 10% del valor del bien, para ser utilizado en cualquier otra compra.



Comunidad de Madrid

La empresa mediante escrito de 2 de marzo de 2019 señala que no pueden servir el pedido ya que no tienen unidades disponibles y le ofrecen un 10% del valor del producto cancelado para ser utilizado en cualquier compra realizada.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de junio de 2019 y reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Considera que se ha producido una serie de perjuicios como consecuencia de que el oferente no asegura el stock suficiente y permite la contratación. Considera que su oferta ha sido perfeccionada, desde el momento que acepta y ambas partes prestan consentimiento.

Considera que le deben conceder la cantidad total de 2000 euros y ofrecer al cliente un descuento del 80% del importe de dicha compra en su cuenta on line para futuras compras.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de junio de 2019, en el que expone que la empresa no está adherida al sistema arbitral de consumo y que en fecha 3 de junio contactan con el cliente para informarle que el proveedor podía suministrarle el artículo solicitado y que sería enviado a la tienda para que él dispusiera y así facilitarle la entrega. Junto con una tarjeta regalo por valor del 10% del PVP del artículo, siendo rechazado por el cliente.

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

El Colegio Arbitral, en primer término, declara su competencia para valorar el fondo del presente asunto ya que la secretaría Técnica CONFIANZA ONLINE, señala que dicha empresa está adherida a esta asociación y en consecuencia en virtud el Convenio suscrito, intentada la mediación sin efecto, aceptar solucionar la controversia ante la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante** debiendo la empresa reclamada ofrecer al consumidor otro terminal de similares o superiores características, al que en su día compró Online - "Samsung Galaxy J6+6"-3 GB 32 GB plateado"- abonando la cantidad acordada (168 euros), salvo que el usuario no quiera realizar dicha adquisición en cuyo caso se dan por finalizada la presente solicitud de arbitraje, sin tener que reclamar nada más a la empresa.



Comunidad de Madrid

No procede el abono de ninguna otra cuantía adicional solicitada al no quedar acreditada la misma.

El contrato de compraventa se entiende celebrado el día 18 de febrero de 2019 a través de la web de la empresa, completándose satisfactoriamente. Por tanto perfeccionado por el consentimiento entre ambas partes, se considera que la empresa está obligada a cumplir con la entrega del terminal.

La empresa no acredita haber informado de la posibilidad de que el equipo, no estuviese disponible, debiendo el oferente asegurar stock suficiente de los productos incluidos en su giro comercial, procediendo la estimación parcialmente la pretensión del usuario, tal y como se ha indicado anteriormente.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

El cumplimiento del presente laudo se realizará por cualquier medio, 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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

