



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01999.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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.

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 14 de enero compró online un ordenador HP all in one 24-G010ns, con un precio en oferta de 509 €. Después de varios avisos de retraso, contacta con atención al cliente y le dicen que no tienen stock en ese momento 10 de febrero de 2018. El 13 de febrero le ofrecen un equipo alternativo que no tiene nada que ver con el equipo pedido, por lo que lo rechazó. El 14 de febrero anulan su pedido sin avisarle y sin consultale. A los pocos días aparece en la web el ordenador que compró. Abre una reclamación para que le entreguen el producto que compró y no contestan. Llama por teléfono y le indican un mes después que no le mantienen la oferta porque aún teniendo el equipo que ha comprado, ya no hay unidades pertenecientes a esa oferta. Solicita que cumplan el contrato y le entreguen el ordenador u otro de iguales o superiores características al precio de 509 €.

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 manifestando que al día siguiente del pedido se le informa desde el departamento de atención al cliente que el proveedor comunica que debido a una rotura del stock no existe disponibilidad del producto, motivo por el que el pedido no puede ser entregado, quedando pendiente de que el proveedor realice gestiones para localizar su unidad. Una vez le comunican la imposibilidad de disposición del producto, se comunica al reclamante la incidencia a principios del mes de febrero, anulándose el mismo. El 3 de mayo de 2018 se contacta con el cliente reiterando las disculpas y se le ofrece un artículo sustituto de iguales o superiores características al inicialmente objeto del pedido. El 4 de mayo el reclamante manifiesta no estar conforme con el producto propuesto en sustitución, motivo por el que se vuelve a solicitar al departamento otro diferente de iguales o superiores características, remitiendo la nueva propuesta por nuevo correo. Se recibe contestación por correo el 13 de mayo indicando el reclamante su desacuerdo con el segundo sustituto ofrecido. Los ordenadores propuestos son HP all in One HP Pavilion 24 r030ns, i3, 8 Gb, 1 TB, y el ACER All in One Acer Aspire Z3-711, i3, 4Gb, 1 Tb, ambos de características similares o superiores al inicialmente solicitado por el reclamante, sin bien sin la característica de pantalla táctil, pero muy superiores en otros aspectos

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

como en la memoria RAM, mejor tarjeta gráfica, más puertos de conexiones...y las exigencias de sustitución del reclamante se correspondían con modelos de muy elevado importe en comparación con el precio del pedido inicial.

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 **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada generó una expectativa de entrega del producto informando de los sucesivos retrasos, y finalmente habiendo transcurrido ya un mes desde la compra es cuando se le comunica que el producto está agotado, y se le ofrecen en sustitución otros modelos que no reúnen una característica principal del producto objeto de conflicto, la pantalla táctil. En consecuencia, la empresa reclamada debe entregar a la parte reclamante un ordenador HP all in one 24-G010ns, u otro con las mismas o superiores características incluyendo pantalla táctil, al precio de 509 €.

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.

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. 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 20 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

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]