



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02927.4/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de septiembre 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 que el 07/01/2019 se compraron a distancia unos juegos de PS4 y un móvil Samsung A7 por importe de 309,21 euros, con motivo del retraso en la recepción la empresa ofrece un 5% de descuento, reclamó el descuento ofrecido por importe de 15,46 euros a través de Tickets de consulta de la web del vendedor y del correo electrónico de la empresa, pero la empresa le borra la cuenta abierta de cliente y le ignora por WhatsApp y Telegram, siendo imposible contactar con la reclamada. Solicita la recuperación de su cuenta con la empresa para poder ejercer sus derechos de garantía, postventa, etc., que no bloquee sus accesos y el reembolso del descuento prometido de 15,46 euros.

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.

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 PARCIALMENE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto no habiendo acreditado por ninguna de las partes el abono del 5% del descuento ofertado por el retraso de la entrega en el pedido, **la empresa reclamada deberá reintegrar al reclamante la cantidad de 15,46 euros**, salvo que al día de la fecha ya la hubiera efectuado. No procediendo el desistimiento al no haberse realizado en plazo.

No ha quedado probada merma alguna de los **derechos del consumidor** por el supuesto bloqueo de la cuenta cliente, buena prueba de ello es que el reclamante acudió a un SAT para intentar reparar el dispositivo dentro de garantía.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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 al principio.

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