



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03550.7/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de octubre 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre la composición del Colegio Arbitral y el día/hora de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Adquirió, a través de la web, un ramo de flores para ser entregado al día siguiente. La entrega se efectuó pero no coincidía con el ramo que había elegido. Había elegido un ramo específicamente "naranja" y en el que enviaron predominaba el blanco. Reclamó y le contestaron que la composición de flor, calidad e importe del valor se ajusta a los criterios de la compañía por lo que no procedía la reclamación; tal y como detallan en sus condiciones generales, las características de los productos de la colección nacional podrán variar en estructura, contenido y colores utilizados para su composición, ello debido necesariamente a la existencia de flores/plantas de temporada, así como a la forma de trabajar en las distintas localidades. Pretende que las fotos de la Web tengan carácter contractual (que el ramo sea "exactamente" como las fotos que muestran). Solicita le reintegren el importe del ramo (54,95 euros) por no ajustarse a lo comprado.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante por cuanto en las condiciones generales de la compañía, **aceptadas expresamente al cursar el pedido**, se refleja que *"el cliente declara conocer que las características de los productos de la colección..... podrán variar en estructura, contenido y colores utilizados para su composición, ello debido necesariamente a la existencia de flores/plantas de temporada, así como a la forma de trabajar en las distintas localidades....."* por lo que no constando que se especificara los productos empleados que integrarían el ramo (12 rosas por ejemplo como se indica en dichas condiciones),

ARBORS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

no procede el reintegro pretendido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados.

Madrid, 17 de octubre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL