



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05979.4/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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: con fecha 26 de julio de 2018 hizo un pedido a través de la web de [REDACTED]. El pedido se recibió en la dirección de facturación en lugar de la del envío solicitada con fecha 30 de julio de 2018.

Cuando llegó el paquete, el mensajero le advierte que viene manchada y la abre en su presencia, viendo que uno de los protectores, se había salido.

El mensajero le indica que reclame a la empresa y ésta, una vez contacta con ellos, informa que es responsabilidad del transporte.

Solicita que le hagan llegar un fotoprotector (Isdin) en perfecto estado y a la mayor brevedad posible.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 23 de enero de 2019, que no tiene constancia de la declaración del transportista diciendo que estaba delante. Salió de la empresa bien.

Es el titular de una oficina de farmacia y no puede perder el tiempo en este asunto, además de que la reclamante no puede demostrar que el producto llegó en mal estado.

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 y la parte reclamada no presentan nuevas alegaciones para este acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente. La reclamante sigue solicitando la entrega del producto.



Comunidad de Madrid

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: **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada, entregarle una unidad de fotoprotector ISDIN HydroLOtion SPF50+200ml, según detalla el pedido incorporado al expediente, por cualquier medio **que no suponga ningún tipo de coste adicional** para la reclamante.

Se considera acreditado, a la vista de la documentación gráfica aportada (fotografías del paquete) y de la transcripción de mensajes vía WhatsApp intercambiados, que la usuaria recibe el pedido con fecha 30 de julio de 2018 de la oficina de farmacia del reclamado, estando uno de los productos (fotoprotector ISDIN) abierto y derramado, por lo que el vendedor debe reponer éste - con independencia del medio de transporte seleccionado- al ser responsable de la correcta ejecución del contrato, incluyendo la entrega del mismo.

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.

La entrega del producto 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.

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



Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

