



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00168.0 / 2022.pdf

**RECLAMANTE:**  
**RECLAMADO:**

NIF  
CIF

En Madrid, a 20 de septiembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:** ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

### **VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación #####, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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 reclamante realizó el pedido nº ##### ##### (olla express Perfect WMF) el 11 de noviembre de 2021, por un importe de 119,30 euros. Que tras formalizar el pedido y ante la falta de entrega, contactó con la reclamada y le indicaron que constaba como entregado. No obstante, comprobó a través del albarán de entrega aportado por la reclamada, que la firma no se correspondía con la persona destinataria. Desde la reclamada confirmaron que se procedería al reembolso del importe, pero tras manifestar su disconformidad no ha recibido una solución al respecto. Solicita la entrega del pedido así como una compensación por las molestias ocasionadas.

La parte reclamante manifiesta que a la hora de fijar la parte de la indemnización solicitada por el tiempo empleado en el asunto que genera la **reclamación**, indica que el valor neto de su hora de trabajo era de 66,67 euros la hora, cuando, en realidad, ese es el valor bruto, antes de impuestos y descuentos por cotizaciones sociales. Comoquiera que el compareciente quiere aquello a lo que tiene derecho, y quiere actuar de buena fe en todo momento, pone en conocimiento de esa Junta Arbitral que el valor neto de su hora de trabajo es de 41,59 euros la hora (que se obtiene multiplicando por 14 el montante de la nómina, dividiéndolo entre 12 meses, y dividiendo el resultado entre 160 horas mensuales), por lo que la indemnización que se reclamaría a ##### por el tiempo dedicado (que se fijó en "sólo" quince horas, aunque puedan ser



## Comunidad de Madrid

Bastantes más) a este asunto sería de 623,85 euros. Por consiguiente, sumando las tres cantidades recogidas en los apartados A), B) y C) del punto 57 del escrito de alegaciones, el resultado sería el siguiente:  $119,30 + 50,73 + 623,85$  euros = 793,88 euros. No obstante, como nos quedamos con la olla de 6,5 litros, que, según la documentación remitida por esa Junta Arbitral, ##### valora en 139,30 euros, habrá que descontar esta cantidad de aquella suma, por lo que el resultado final es de 654,58 euros, que es la cantidad que reclamo por todos los conceptos por los incumplimientos, daños y perjuicios ocasionados por #####. Y los daños morales los dejo al prudente arbitrio de esa Junta Arbitral, que podrá extraer de mi relato y de la documentación aportada el pasado día 13 las oportunas conclusiones acerca del calvario que me ha supuesto este asunto. Se reiteran aquí las alegaciones realizadas para justificar la cantidad reclamada, en las que se indicaba, en primer lugar, que ##### incumplió el **plazo** de entrega máximo establecido en la Ley General de defensa de los consumidores y usuarios, cuyo art. 109 dispone, para los contratos a distancia, como era este, que "Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el **plazo** de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato". Solicita acuerde reconocer a este reclamante una indemnización de 654,58 euros, más la cantidad que esa Junta Arbitral considere justa por daños morales, que deberá abonarle ##### por los perjuicios ocasionados como consecuencia del incumplimiento de lo determinado en el contrato de compra celebrado el 11 de noviembre de 2021.

La parte reclamada alega que es cierto que el reclamante manifestó su malestar por la falta de entrega del pedido realizado a través del portal. Tras contactar con la agencia de transportes encargada de su entrega en Bélgica, ésta nos indicó que constaba como entregado, informando de ello al #####. No obstante lo anterior, tras comprobar el ##### que la firma del cliente que figuraba en el albarán de entrega cumplimentado por la agencia no se correspondía con la persona destinataria, mi representada, tras ofrecerle las pertinentes disculpas, le confirmó al cliente que se procedería al reembolso del importe, pero tras manifestar su disconformidad se cursó orden de entrega de un nuevo pedido, el 16 de marzo de 2022, demandando, además, el cliente una compensación por las molestias ocasionadas. Que, accidentalmente, la olla entregada es de un tamaño mayor, 6,5 l, a la inicialmente solicitada, 4,5 l, comunicándole al ##### que por todas las molestias ocasionadas se pueden quedar con la olla de 6,5 litros valorada en 139,30 € o bien, si lo deseaba devolvérsela, corriendo con todos los gastos de recogida y obsequiándole con un cupón descuento de 20 € para próximas compras. El ##### nos ha indicado, y así consta expresamente manifestado por el mismo en su **reclamación**, su deseo de quedar con la olla grande de 6,5 l, pero, además, persiste en su disconformidad reclamando a mi representada una compensación a todas luces arbitraria y contraria a Derecho, por valor de 400,00 €. Llegados a este punto, es de destacar que lo que pretende el ##### es un doble e injusto enriquecimiento pues, además, de la olla ya obsequiada y en su poder por valor de 139,00 € sigue pretendiendo que se le resarza vía indemnización con la suma de 400 € por los "gastos y molestias ocasionadas. Sin embargo, hemos de concluir que dicha pretensión no puede tener amparo legal. El #####, si no estuvo conforme con esperar la entrega de la mercancía por el lamentable y reconocido error padecido, primero en la entrega de la compra a persona errónea y luego por recibir (y quedarse) una olla de mayor tamaño a la adquirida, pudo y debió, legítimamente, ejercitar su derecho a resolver el contrato conforme a los términos legalmente establecidos en el RDL 1/2007, más nada de eso hizo. Justo al contrario, se quedó con ambas ollas, abonando únicamente la de menor importe, tal y como le ofreció y así obsequió mi representada. Por todo ello, no procede sino dictar un LAUDO que desestime íntegramente la pretensión del reclamante, habida cuenta que la misma es manifiestamente contraria a Derecho.

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.



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito

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 PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto se considera compensada y resuelta la pretensión con la entrega por parte de la empresa reclamada, tras el consentimiento expreso del reclamante, de la olla de tamaño mayor, 6,5 l, valorada en 139,30 €, a la inicialmente solicitada, 4,5 l, por importe de 119,30 euros, quedando en poder del reclamante ambas ollas, con abono únicamente de la de menor importe.

No entrar a conocer de la indemnización de daños y perjuicios formulada por la reclamante, ya que aunque han sido cuantificados en la cantidad de 654,58 euros, no queda acreditado perjuicio alguno. No se ha aportado el contrato de trabajo, el tiempo de trabajo empleado en el presente expediente, ni el descuento realizado por el empleador por tal motivo. Además, los perjuicios personales, laborales y morales (tampoco estos últimos cuantificados) no son materia consumerista, sino de orden civil. Por lo tanto, queda expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral  
Regional  
de Consumo

## Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.