



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

**EXPE. Nº: ARCB 00332.0 / 2020.pdf**

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

**NIF**  
**CIF**

En Madrid, a 14 de enero de 2021 se ha constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , 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.

##### , 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 realizó un pedido online en la modalidad de click and collect, de un videojuego Luigi's Mansion 3 para la Nintendo Switch, por un importe de 49,90 euros, con confirmación de recogida en tienda el mismo día de la compra. Acude a la tienda a recogerlo y le comunican que no disponen del videojuego, y después de esperar en la tienda toda la tarde, al final le confirman en atención al cliente que está agotado. Solicita la devolución del importe del pedido más una compensación económica o un videojuego, por el desplazamiento desde su domicilio, el tiempo perdido, y no haber podido disponer del videojuego, tal y como se le confirmó por correo electrónico. Adjunta copia de la Hoja de Reclamación, del documento del pedido, y del correo electrónico comunicando su cancelación.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de junio de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el correo electrónico que recibió el reclamante fue de confirmación del pedido, y no recibió correo electrónico informando de la disponibilidad del producto para su recogida. Asimismo, por parte del responsable del videojuegos se informa al reclamante de la disponibilidad del producto, rechazándolo el reclamante.

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 aporta escrito alegando que en el documento de confirmación del pedido se especifica claramente que se encontraba disponible antes del 4 de enero de 2020, por lo que considera vulnerados sus derechos en cuanto a los **plazos** de entrega, porque de haberlo conocido a tiempo hubiera elegido otro proveedor para realizar la compra que le hubiera permitido disponer del artículo a tiempo. Solicita una compensación económica por los gastos de desplazamiento y trastornos ocasionados por valor de 49,90 €, o la entrega de un videojuego valorado en el mismo importe.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.



## Comunidad de Madrid

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, no procediendo compensar el desplazamiento hasta la tienda y el tiempo de espera, al considerar que en el documento del pedido del videojuego se informa que recibiría un aviso mediante correo electrónico/sms cuando el pedido estuviera preparado, mensaje que no consta en el expediente que hubiera recibido la parte reclamante, que acudió al establecimiento para la recogida del producto por su cuenta y riesgo, sin confirmación previa de la empresa reclamada. Asimismo, se considera que la empresa actuó con la debida diligencia al comunicar a la parte reclamante al día siguiente la anulación del pedido.

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.

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 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.

Madrid, 14 de enero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####