



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00358.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación**: "He realizado 3 pedidos en la última semana a este establecimiento, pero he tenido problemas de calidad en los dos últimos. Concretamente con unas piezas de Lomo Ibérico, que han llegado sin etiqueta alguna ni identificación de su origen ni alimentación. En el primer pedido realizado, Jamón Cebo Ibérico, Queso y Caña de Lomo Ibérico sí que llegó este producto correctamente etiquetado. Además, el sabor, la consistencia y la apariencia del segundo pedido de lomo ibérico no tienen nada que ver con la inicial, la cual sí vino etiquetada. Claramente, los lomos recibidos en el segundo y tercer pedido, los recibí juntos por un error en el reparto del 2º pedido, son de PEOR CALIDAD que los primeros."

Solicita: "Que se me devuelva la diferencia entre lo que he pedido y lo que me ha llegado a casa, puesto que he probado el Lomo Ibérico de verdad en el 1er pedido y he probado el supuesto 'Lomo Ibérico' del 2º y 3er. pedido y no son ni parecidos. He pagado dichos productos a precio de Lomo Ibérico, 67,8 € en total, y me han servido tacos de Lomo por 38,80 €."

Aporta fotografías y copia de los tickets de compra.

La empresa reclamada aportó un escrito el 22 de abril de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega lo siguiente: "Estamos dispuestos a llegar a un acuerdo con el reclamante, pero no entendemos si en los dos tickets que adjunta existen dos compras de una oferta de tres tacos de lomo ibérico a 33,90€ cada pack. En las pretensiones del solicitante dice textualmente 'he pagado dichos productos a precio de lomo ibérico 67,80€ en total y me han servido tacos de lomo 38,80€'. No sabemos qué es lo que desea para poder conciliar, siempre que sus pretensiones estén dentro de un orden. Se ha hablado con el reclamante para llegar a un acuerdo antes de su **reclamación** y no ha sido posible."

Adjunta copia de los tiquetes.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 29 de junio de 2021, del cual se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando:

· Que el vendedor dice "haber hablado con el reclamante para llegar a un acuerdo antes de su **reclamación** y no ha sido posible", lo cual es falso, pues en las conversaciones



Comunidad de Madrid

Acuerdo y su argumentación era "que todo estaba bien". Cuando salta a la vista que no eran lomos iguales los vendidos en ambos lotes.

- Que de los dos packs de "lomo ibérico" comprados, uno no era ibérico, ni en el sabor ni en la cuerda que llevaba atada (así se le dijo y se envió foto al vendedor).
- Por tanto, RECLAMO que se me devuelva por parte del vendedor la cantidad de 33,90 € (según los tickets aportados, ese fue el precio del lote incorrecto).

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.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera su pretensión, porque el segundo lote, por error o por descuido, se envió de forma incorrecta y así se lo intentó hacer saber al vendedor, que en todo momento lo negó. Solicita que el importe de 33,90 € le sea reingresado en el mismo medio de pago utilizado en la compra (tarjeta ticket Restaurante con numeración acabada en xx-6075). Adjunta conversaciones de WhatsApp con el vendedor y fotografías.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 PARCIALMENTE la pretensión de la parte reclamante al considerar que manifestó dentro del **plazo** legalmente establecido la falta de conformidad sobre el producto reclamado (el segundo pack de 3 tacos de lomo adquirido), que no ha sido desvirtuado por la empresa reclamada y que no consta que haya realizado ninguna actuación para presentar prueba en contrario. Teniendo en cuenta que el reembolso del importe abonado solicitado por la parte reclamante implica la resolución del contrato devolviéndose ambas partes las prestaciones, por lo que la parte reclamante debería entregar el lote de 3 tacos de lomo a la empresa reclamada, cuestión sobre la cual la parte reclamante no se ha manifestado, y desconociendo este órgano arbitral el estado actual del lote y si ha sido o no ya consumido, procede aplicar una reducción en el precio. No habiendo aportado ninguna de las partes información sobre el precio de mercado que podría tener un producto de calidad similar al reclamado, este órgano arbitral cuantifica que la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 17 €, y el pack reclamado de 3 tacos de lomo queda en poder de la parte reclamante.

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 en la Tarjeta Ticket Restaurante con numeración acabada en xx-6075 que se empleó en la compra, o por cualquier otro 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

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.

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