



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00470.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:  
RECLAMADO:

NIF  
CIF

En Madrid, a 06 de octubre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **PRESIDENTE: #####**, empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 18/01/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 29/08/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante con el proceso de venta de un andador comprado a través de la página web del ##### SA, (en lo sucesivo, #####) el día 31/12/2021 debido al retraso sufrido en su entrega, realizada a través de la empresa de transporte #####, por lo que solicita que "se entregue () el producto y se me devuelva la cantidad abonada por parte de ##### que cobraron el mismo día 31/12 = 75,95 €", así como una indemnización por los "daños morales" ocasionados al ser el producto adquirido un regalo de Reyes para su padre.

Convocada la audiencia escrita el 06/10/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece en la audiencia y se opone a la **reclamación**, alegando ausencia de responsabilidad en materia de consumo en base a lo acontecido durante el proceso de venta, informando al respecto que el 31/12/2021 entró el pedido de la cliente, #####. ##### #####, en la base de datos de ##### con error por parte de la reclamante en los datos del envío. Por ello, inmediatamente se contactó telefónicamente con ella con la intención de corregir el error y prestarle el mejor servicio. Los datos fueron corregidos, pero no a tiempo para entrar en los portes de ese día. Por lo tanto, se puso a disposición de la empresa transportista en nuestro almacén el siguiente día laborable, el día lunes 3/01/2022. Aduce la parte reclamada que, en consecuencia, a partir de ese momento la responsabilidad es de la empresa transportista, ##### ##### ##### (en adelante, #####), puesto que el motivo del retraso en la entrega fueron problemas logísticos de citada entidad, siendo esta responsabilidad admitida, reconocida y asumida por su parte, como exponen en el correo electrónico remitido a la dirección electrónica de #####.



## Comunidad de Madrid

Posteriormente, el 15/02/2022, ##### también remite un correo electrónico a la propia reclamante, en el cual vuelve a admitir y asumir la responsabilidad del retraso, correo que también adjunta al expediente y donde constan, entre otras explicaciones, las siguientes: "Desde el primer día ##### estuvo pendiente de su pedido trasladándonos las reclamaciones pertinentes por la no consecución del servicio en **plazo** que nos había contratado, a través de nuestro departamento de atención al cliente y desde ##### no fue posible aportar una solución inmediata. Ruego acepte nuestras disculpas por el perjuicio ocasionado con el retraso de su entrega, desde ##### trabajaremos para que este tipo de situaciones no vuelvan a repetirse (...)"

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**. las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este órgano arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión planteada por ##### #####, ya que queda acreditado que el producto objeto de controversia fue entregado a la reclamante y no se ha probado que los "daños morales" que el retraso producido en la entrega le ocasionó. La existencia de un daño real y efectivo debe ser acreditada y probada, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa, por lo que no se puede acoger favorablemente esta pretensión.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.