



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00830.7 / 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, comparecidas las partes por escrito, con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que con fecha 08/12/2021 el reclamante realizó el pedido en la página ##### © #####, con la modalidad de recogida en punto de entrega elegido por el parte. En ese momento se le indicó que el periodo estaría listo para recoger antes del 22 de diciembre de 2021. Posteriormente recibió otros 2 mensajes informando de que la entrega se demoraba al 6 de enero de 2022 y más tarde al 14 de enero de 2022. Tras ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de ##### el día 17/01/2022 por no haber recibido el producto adquirido, se le informa que el proveedor no se lo ha servido todavía y que procedían a reclamar el pedido. En el caso en que no fuese posible disponer del producto, le indicarían la forma de compensar el trastorno ocasionado. Posteriormente, ese mismo día recibe un mensaje por correo electrónico donde dice "Sentimos comunicarte que hemos tenido que anular el/los artículos detallados a continuación porque están agotados y no es posible enviártelos. Lamentamos los inconvenientes que te hayamos podido ocasionar. Gracias por tu confianza". Solicita ante la imposibilidad de recibir el producto comprado, se le facilite un producto de la misma marca, similares características y prestaciones que el producto comprado, manteniendo el precio de la oferta 39,95 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que con motivo de la compra de unos zapatos de caballero el pasado 8 de julio de 2021 a través de la página web "####", informan de que ante la alegación del ####, de que tras recibir la confirmación de su pedido, la empresa le informó de que no podían servirle el producto debido a la falta de existencias, a lo que contestó solicitando la entrega inmediata de un producto de la misma marca y de similares características y prestaciones que el producto comprado, basándose en las condiciones pactadas en el momento de la compra. En su reclamación alude al pedido nº #### ##, pero en la documentación adjunta el cliente hace referencia también al pedido nº #### ##. Dicho pedido nº #### ## lo tramita el #### con fecha 08 de diciembre comprando unos "Zapatos Sneakers Nauta" en la web de ####, por importe de 39,95€ más 1€ de gasto de envío, ya que la recogida la solicitó en el #### Prado de Somosaguas #### Madrid. Pedido que fue cancelado por estar el artículo agotado. Tras recibir la presente reclamación, se contactó con el cliente para ofrecerle un sustituto de su pedido nº #### ## por mercancía agotada y, como seguía interesado, desde el departamento de zapatería caballero de #### facilitan los siguientes sustitutos, que se ofrecen al cliente ya que la misma mercancía no es posible localizar. El #### no aceptó ninguno de los modelos sustitutos ofrecidos ya que no se asemejan al solicitado y no queda conforme, por lo que por parte de la empresa no cabe buscar más soluciones que no sea reiterar las ya ofrecidas.



Comunidad de Madrid

Porque ninguno de los productos ofertados se asemejaba al producto adquirido inicialmente. En ANEXO 3 adjunto fotografías de todos los productos ofertados y del original. Inicialmente el objetivo de su reclamación era que desde la compañía se le ofreciese un producto alternativo de similares prestaciones y características, respetando el precio concertado. La demora de este procedimiento ha sido excesiva. Por este motivo, es difícil conseguir esa compensación que solicitó en su momento. Dejó a criterio de la Junta Arbitral Regional de Consumo que imponga a la compañía ##### la sanción de la que se haya hecho acreedora como consecuencia del incumplimiento de la entrega del producto adquirido el día 8 de diciembre de 2021.

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.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiéndose adquirido el bien en #####, outlet con restos de artículos de otras temporadas, se entiende resuelta la presente reclamación, toda vez que la empresa reclamada ha dado solución satisfactoria a la presente controversia ofreciendo al reclamante seis modelos sin haber aceptado ninguno.

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.

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.

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.



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.