



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01278.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que realizó un pedido online siendo uno de los productos LAB SERIES MAX LS OVERNIGHT RENEWAL SERUM, y recibió otro de menor calidad y precio, el LAB MAX POWER V. Después de intentar cambiarlo en tienda física sin resultado, enviar correo electrónico sin contestación y varias llamadas al servicio de atención al cliente, y aceptando quedarse con el producto equivocado porque no quedaban unidades del solicitado y lo necesitaba para regalo, no le han abonado la diferencia de precio, unos 8 euros. Solicita la devolución y una disculpa. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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 un escrito con el relato detallado de los hechos y reitera su pretensión. Manifiesta que no han intentado contactar con ella debido a que, por su trabajo, está disponible las 24 horas en el teléfono y que no ha cambiado de domicilio en los últimos dos años. Además, aporta un escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que por un error la clienta recibió un producto erróneo cuyo valor era de 31,95 €, mientras que su pedido era de otro producto diferente cuyo valor ascendía a 39,95 €. La reclamante contactó con el servicio de atención al cliente señalando el error e indicando que se quedaría el producto y solicitando la diferencia de precio. Se le indicó que no era posible y que se debía recoger el producto erróneo y volver a enviar el correcto. Finalmente, se volvió a contactar con la reclamante para intentar llegar a una solución, pero no fue posible. La reclamante se quedó con el producto sin proceder a su devolución. 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el error en el producto enviado es imputable a la empresa reclamada, debiendo abonar la parte reclamante la diferencia entre el precio del producto.

Comunidad de Madrid

regalo. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 8 €.

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.

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.

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