



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01893.2 / 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 por importe de 17,95 € que incluía dos productos y sólo recibió uno. En el momento de recibirlo contactó con atención al cliente y no le dieron solución. Volvió a llamar varias veces y envió un correo electrónico al que contestaron que habían tenido un error de imagen, y sólo incluía la crema y no el gel, y que si lo deseaba podía devolverlo si el producto estaba en perfecto estado y en su envoltorio original. Volvió a llamar para decir que desde que lo recibió había utilizado el producto recibido, puesto que no le indicaron lo contrario cuando llamó la primera vez. Solicita el envío del gel 40 ml o que le reintegren el importe total de la venta. 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 escrito manifestando que no han contactado con ella.

La parte reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que: "por un error de imagen en la web de ##### aparecía el producto LA ROCHE POSAY PACK EFFACLAR MAT acompañado de un GEL 40 ML, cuando en realidad sólo se enviaba el producto, sin el obsequio. Esta información se le comunicó al cliente vía correo electrónico el 5/01/2021.

3) Fueron varios los intentos de ponerse en contacto con la cliente para comunicarle la recogida del producto y elegir entre abono u otra alternativa, recibiendo como respuesta que llamaría más tarde para gestionar el asunto sin que, finalmente, contactara con ##### La última vez que el servicio de atención al cliente se puso en contacto con #####, ésta indicó que estaba utilizando el producto y que llamaría más tarde. Siendo esta la última comunicación con ella.

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 el error en la venta es imputable a la empresa reclamada, que lo ha reconocido, que no hay ningún elemento en la publicidad que pudiera hacer sospechar al comprador que existiera un error, que la parte reclamante contactó con la empresa de inmediato en.

Comunidad de Madrid

La empresa ni resolvió la incidencia ni le informó adecuadamente, por lo que el hecho de que la parte reclamante comenzara a utilizar el producto recibido, una crema, no es causa para que ésta sea la parte que sufra el error.

Teniendo en cuenta que el producto publicitado se trataba de un pack que contenía una crema de cara y un gel limpiador, que ninguna de las partes aporta el valor económico de los productos por separado, a la vista del tamaño, y dada la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, **la empresa reclamada debe enviar sin coste al domicilio de la parte reclamante una unidad de Gel Effaclar La Roche Posay 40 ml, o reembolsarle la cantidad de 10 €**, no procediendo el abono del importe total de la compra, encontrándose la crema en poder de la reclamante, que ha manifestado que la está utilizando y sobre la que no consta incidencia alguna.

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. 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 20 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.