



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03387.3 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de octubre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **PRESIDENTE: #####**, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que acudió al establecimiento reclamado buscando una maqueta del Halcón Milenario, versión antigua de la primera entrega de Star Wars, 1977-1981. El dependiente le dijo que era difícil de encontrar y que iba a llamar a un par de proveedores y lo hizo en el mismo momento. Le dijo que había dos, una de 140 € y otra de 180 €. Le pareció un poco caro, pero le comentó que era porque quedaban pocos, y que en su día cuando se comercializaba ya era bastante caro. Volvió a la semana para comprarlo, y le enseñó una foto en el móvil del Halcón Milenario, donde lógicamente no se pueden ver los detalles, y supuso que era la maqueta antigua que buscaba. Pagó los 140 € y cuando fue a recogerla el día que le dijeron que estaría, se encontró que era una maqueta moderna de Disney que se puede conseguir por internet por casi un tercio de lo que le han cobrado. Solicita devolver el producto sin desembalar y que le devuelvan el dinero, puesto que la maqueta que le dieron no es lo que pidió, quería la antigua que según le dijeron era difícil de conseguir y sólo les quedaba un ejemplar.

La empresa reclamada aporta escrito en el que manifiesta que acepta someter la **reclamación** al arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y alega que a la cliente se le ofrecieron algunas opciones, descartó las más caras y eligió la de 140 € tras mostrarle una foto. Se limitó a encargar lo que eligió sin más, y es cosa de la cliente si empezó a mirar en internet y comparar precios. Los encargos son en firme y hay que pagar por anticipado al proveedor, y sólo dan 30 días para cambios. Se le ofreció darle un vale sin fecha de caducidad, y no aceptó, y es la solución que ofrece, un vale.

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 alegando que lo que quiso comprar era el modelo antiguo, y así lo puso en la Hoja de Reclamaciones, y la empresa se basa sólo en una foto mostrada durante unos segundos en su móvil en la que es imposible distinguir entre el modelo antiguo y el actual cuya productora es Disney.

Comunidad de Madrid

Síntesis: La reclamante acudió por primera vez preguntando por una maqueta del Halcón Milenario y se le mostraron dos opciones. El segundo día hizo el encargo de una de las opciones y pagó por adelantado. Cuando la recogió, al regalárselo a su pareja, le debió decir que esa no era, que se había equivocado de maqueta, y quiso devolverla. El establecimiento no tiene la culpa de que se haya equivocado al encargarlo. Manifiesta que no es lo mismo vender un artículo en existencia que hacer un encargo formal de un artículo determinado que hay que pagar anticipadamente, y que le parece absurdo el argumento de que en Amazon está más barato.

Revisado el expediente, el Órgano Arbitral comprueba que la parte reclamante aportó Recurso de Reposición de fecha 8 de junio de 2022 contra la Resolución de Archivo de su solicitud de arbitraje, escrito en el que además formulaba alegaciones sobre el fondo de la **reclamación**, del que no se dio traslado a la parte reclamada.

Tras lo cual el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo la correspondiente **RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN, procediéndose a:**

Trasladar a la parte reclamante el escrito de alegaciones aportado por la empresa reclamada el 10 de octubre de 2022.

Trasladar a la empresa reclamada los escritos de la parte reclamante de fecha 8 de junio y 3 de octubre de 2022.

Conceder a las partes un **plazo** de 10 DÍAS NATURALES, desde el día siguiente al de la recepción de la notificación, para presentar las alegaciones y documentación que consideren oportuno.

Prorrogar el **plazo** para la emisión del Laudo Arbitral.

La parte reclamante recibe la notificación de la Resolución de Suspensión el 14 de octubre de 2022, y aporta escrito de alegaciones de fecha 24 de octubre de 2022, en el que reitera: "que el tema económico no es el problema, sino que NO ME HAN SUMINISTRADO LA MAQUETA QUE ESPECIFIQUÉ BIEN CLARO QUE ERA EL MODELO ANTIGUO DEL HALCÓN MILENARIO DE LA GUERRA DE LAS GALAXIAS (Star Wars). Si así fuera, en ningún momento habría alegado que estoy dispuesta a aceptar el modelo antiguo si ##### me lo consigue por el precio que aboné (los 140 €), y devolverles el de Disney. Caso contrario, que me devuelvan dicho importe."

La empresa reclamada recibe la notificación de la Resolución de Suspensión el 21 de noviembre de 2022, y aporta escrito de alegaciones el 5 de diciembre de 2022, manifestando que "la clienta trata de culparnos a nosotros de una supuesta falta de información que no existe. Trata de jugar con los términos modelo antiguo y modelo moderno para eludir su presunta equivocación al comprar un artículo que libremente compró después de haberle mostrado fotos. Se hizo un encargo expresamente según sus deseos. Y después mete a Amazon de por medio como argumento para echarnos en cara que en esta plataforma se podía comprar más barato. Argumentos poco sostenibles consideramos. ¿Por qué no lo compró en Amazon antes que a nosotros? Nosotros, repito, nos limitamos a pedir al proveedor un artículo expresamente deseado y solicitado por la persona."



Comunidad de Madrid

Pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, ejecutivo y vinculante, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no existe prueba del detalle de las características que indicó sobre el producto que deseaba encargar, y que no actuó con la diligencia debida al no haber comprobado que el producto que se le mostró en la pantalla de un terminal móvil antes de realizar el encargo se correspondía exactamente con el que deseaba encargar. La reclamante ha manifestado en sus escritos de alegaciones que supuso que era lo que solicitó, mayormente si lo que deseaba encargar era una maqueta específica de una determinada época (primera entrega de Star Wars 1977-1981) que la reclamante ha calificado como de coleccionista por ser la primera versión del Halcón Milenario, que no se encuentra a la venta en establecimientos siendo encargada por la empresa reclamada en el establecimiento a través de llamada de teléfono. Igualmente se observa una falta de diligencia al recoger la maqueta, que la reclamante reconoce que no verificó, y que no obstante, según la fotografía de la caja del producto objeto de **reclamación** aportada al expediente, era fácilmente reconocible a simple vista que se trataba de la versión de Disney, no habiendo reclamado en ese momento que no era el modelo que esperaba.

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.