



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03698.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS -CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en lo siguiente: el reclamante realizó el pedido nº ##### (Equipo informático Surface Pro6 convertible Microsoft) con fecha 10 de enero por un importe de 1.197,52 Euros. Tras la entrega del pedido, comprobó que faltaba el ratón y el teclado, los cuales debían ir incluidos según alega el reclamante y confirmado además por el personal de tienda. Sin embargo, tras contactar con la reclamada, le informaron de que dichos artículos no estaban incluidos, justificándolo con el envío de un equipo distinto al adquirido. No conforme, solicita la entrega del teclado y el ratón ofertados en la promoción en el momento de la compra.

La parte reclamada alega que, revisado nuevamente el pedido ##### con el departamento especialista de la gama, indican que el pedido que les consta es solo el dispositivo, sin los accesorios. En la ficha del producto se les indicaba que los accesorios iban por separado, por lo que no es posible atender la petición.

La parte reclamante manifiesta que en la captura de pantalla que realizó del pedido de compra por internet, sí aparecía el teclado y el ratón y en ningún sitio del mismo, aparece que NO estuvieran incluidos. La captura de pantalla con la que se justificaban desde la empresa #####, en la que sí aparece una foto solo del equipo, sin el teclado ni el ratón y en la que el texto deja muy claramente que no se incluyen ni el teclado ni el ratón, no corresponde a la misma oferta, de hecho, el precio es diferente, y la dirección web es otra.

La parte reclamada solicita el archivo de la **reclamación** ya que han llegado a un acuerdo previo con el cliente y/o han atendido su petición.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en: si

Comunidad de Madrid

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante. No habiendo recibido por parte de la reclamante confirmación de acuerdo entre las partes, y estimando que en la pieza publicitaria la imagen forma parte del contrato, debiendo la empresa hacer mención expresa de su exclusión si no desea la inclusión de los accesorios que aparecen en la publicidad, la empresa reclamada debe hacer entrega al reclamante del ratón y teclado.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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 a día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



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.