



Comunidad de Madrid

RESOLUCION ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03767.8 / 2020

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

Recibida con fecha 12 de junio de 2020 solicitud de arbitraje y dictada el 4 de febrero de 2021 resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de convenio arbitral válido y designa el órgano arbitral. El presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Árbitro designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciando la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con el pedido de la compra online realizado al supermercado de ##### el 05/04/20 (nº pedido ##### 6), pues cuando por fin se recibió el mismo, el 12 de abril, faltaban muchos artículos. Algunos productos estaban en mal estado, como los ajos (presentaban golpes y zonas ennegrecidas), los fresones (mohosos) y el pescado (mal envasado y con un fuerte olor, por lo que decidimos no consumirlo), y otros fueron sustituidos (mantequilla por margarina, chorizo de cocinar por tiras de chorizo). Solicita recibir una respuesta a la **reclamación** en la que se explique lo sucedido, el reintegro de los importes correspondientes a los artículos en mal estado: los fresones, el pescado (la dorada y el gallo), los ajos; y de los artículos no solicitados: la margarina, el chorizo en tiras; así como los gastos telefónicos derivados de las llamadas realizadas.

La parte reclamada, adherida al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Asociación Empresarial Confianza Online, ha realizado alegaciones el 25/11/20 manifestando que la **reclamación** por la incidencia surgida con la entrega de un pedido con productos del supermercado, adquiridos el día 5/4/2020 a través de la página web de #####, había sido solucionada con la devolución del importe a la clienta por los productos reclamados. Reiterando nuestras más sinceras disculpas por las posibles molestias ocasionadas por este asunto.

Convocándose la audiencia escrita el 1 de marzo de 2021, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado la reclamante por escrito nuevas alegaciones, cuya copia se adjunta al presente.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto la misma, en sus últimas alegaciones, ha manifestado haber recibido de la empresa reclamada el reintegro de la cantidad objeto de controversia correspondiente a los productos en mal estado y a los que fueron sustituidos. No pudiéndose dictar Laudo Conciliatorio por desconocer con exactitud los términos económicos del posible acuerdo alcanzado entre las partes.

Por otro lado, y aunque la empresa reclamada no ha explicado lo sucedido, sí ha pedido expresamente a la reclamante disculpas en su escrito.

Finalmente, en cuanto a las llamadas al 901 reclamadas, informar que los números que empiezan por 901 se conocen como llamadas compartidas, puesto que el coste, que depende del operador telefónico, se reparte entre el llamante y el llamado, y corresponden normalmente a servicios de información de empresas y entes administrativos; no procediendo su reintegro.

Procediendo al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral, previa deliberación, se pronuncia emitiendo el correspondiente **ACUERDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto la misma, en sus últimas alegaciones, ha manifestado haber recibido de la empresa reclamada el reintegro de la cantidad objeto de controversia correspondiente a los productos en mal estado y a los que fueron sustituidos. No pudiéndose dictar Laudo Conciliatorio por desconocer con exactitud los términos económicos del posible acuerdo alcanzado entre las partes.

Por otro lado, y aunque la empresa reclamada no ha explicado lo sucedido, sí ha pedido expresamente a la reclamante disculpas en su escrito.

Finalmente, en cuanto a las llamadas al 901 reclamadas, informar que los números que empiezan por 901 se conocen como llamadas compartidas, puesto que el coste, que depende del operador telefónico, se reparte entre el llamante y el llamado, y corresponden normalmente a servicios de información de empresas y entes administrativos; no procediendo su reintegro.

Procediendo al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

El **plazo** para el cumplimiento del presente acuerdo será de **CINCO DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación del mismo.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el indicado Árbitro, en el lugar y fecha al principio señalados.