



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04014.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

, en representación de UNION DE ORGANIZACIONES DE PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA Y EMPRESARIOS AUTONOMOS DE MADRID, 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 de los lotes C y F a través de la página web de la empresa, pero el establecimiento cambió su pedido a los lotes A y #####, no le dieron ningún comprobante de la compra. Al recoger el pedido, le dieron los lotes A y D y otro lote por 10 euros adicionales, lo que supone un total de 32 euros, el mismo precio que los lotes C y #####. Comunicar el error, le dijeron que los lotes A y D son los que había elegido inicialmente con el objetivo de que compre el resto de fotografías a través de la página web como segundas copias, cobrando un importe mucho mayor que el inicial. El reclamante solicita la devolución del importe por los lotes A y D, ya que no son los que había encargado, por un importe de 22 euros.

La parte reclamada alega que la reclamante se registró en la web antes de realizar sus fotografías el día 06-11-2019. Una vez fotografiada, realiza su pedido en **plazo**, validando los lotes A y D y ningún lote opcional. Al ir al estudio a recoger su pedido, se da cuenta de que no eligió los pedidos que ella pensaba y pide los lotes opcionales en ese momento, el lote de fotos con la beca y el lote de fotos con el birrete. Intenta decirles que había elegido otro pedido, pero al mostrárselo en su perfil, se marcha un poco enfadada. Puso la **reclamación** y manda un pantallazo manipulado de su pedido, donde pincha los lotes C y F, los más completos, pero no manda el pantallazo donde sale que ese cambio no se puede hacer fuera de **plazo**. Le gustaría poder quedar con la cliente y delante de alguien de la comisión de arbitraje para que entre en su pedido y demuestre cuáles son los lotes que seleccionó. Además, para intentar tener una deferencia con ella, sus compañeros le enviaron todos sus archivos digitales individuales, en total 5 con todos los trajes y complementos que se le hicieron, un producto valorado en 25€.

El Colegio 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 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**:

Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante, ya que en la pantalla del pedido A y D figura como pedido generado el 06/11/2019, mientras que el pedido C y F no figura como pedido generado, no existiendo acreditado incumplimiento por parte de la empresa reclamada.

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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.