



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07414.5 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 18/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, con la negativa de la empresa reclamada #####, #####, de devolverle el precio pagado por la comida a domicilio comprada en el establecimiento ##### que gestiona esa empresa al comprobar el reclamante, según expone textualmente que "el problema fue que la hamburguesa de pollo estaba sin hacer en el interior. Estaba completamente cruda. Además de esto el resto de la comida estaba muy frío, dando una sensación de pobre calidad. La cena fue una ruina. No pudimos cenar. Al día siguiente me acerqué al local con la comida en mal estado ()", por lo que solicita, exponiendo literalmente que dado "que se trata de un fallo grave sobre la salud alimentaria por comida sin cocinar cuando debería estar cocinada", la devolución completa del importe de lo pagado por la comida que asciende a 16,8 €, así como una indemnización de 100 € como compensación por el tiempo perdido y haber arruinado su cena.

Convocada la audiencia escrita el 18/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito oponiéndose a la **reclamación**, exponiendo textualmente al respecto de lo alegado por el reclamante -que el producto estaba frío- lo siguiente: "desconocemos si lo estaba al momento de servirlo, en cuyo caso se le hubiera cambiado al momento, o si estaba frío cuando se dispuso a consumirlo, ya que desconocemos el intervalo de tiempo transcurrido entre la compra y el consumo del producto, de tal modo que no podemos hacernos responsables de que el producto se pueda quedar frío por culpa del cliente". Añade asimismo la parte reclamada que "al tratarse de un pedido para llevar y no presentar la **reclamación** hasta el día siguiente, se nos plantean dudas de que el producto mostrado en la documentación que"

Comunidad de Madrid

cualquier otro producto de cualquier otro establecimiento."

En respuesta a las alegaciones de la parte reclamada, el reclamante presenta nuevo escrito afirmando textualmente que "el producto ya estaba frío cuando lo recogí, pero es cierto que al no presentarlo en la tienda en ese momento no puedo reclamarlo. Pero lo más importante es que la comida estaba cruda y eso no es porque estuviera fría, sino porque no estaba cocinada. Yo llamé al restaurante en numerosas ocasiones y no fui atendido. Al principio alguien me cogió el teléfono pero no supo darme una solución y tras mi insistencia en darme una solución me cortó la llamada. Después ya nadie volvió a coger el teléfono (). Tras esta negativa de atención, me presenté en la tienda al día siguiente con toda la comida habiéndose conservado en el frigorífico. El mismo chico que me atendió reconoció la comida como de ##### () y me indicó que sentía el error pero que no podía hacer nada. Le comenté que era un asunto serio que la comida no estuviera cocinada, pero insistía en que no podía hacer nada". El reclamante adjunta capturas de pantalla de las llamadas realizadas al establecimiento donde adquirió la comida ese mismo día para su comprobación.

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, el órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de ##### consistente en la devolución del importe de 16,8 € por la compra de comida preparada para llevar, dado que, como expresamente admite esa parte en sus alegaciones, si bien advirtió en el momento de la compra que los productos estaban fríos - lo que, según la empresa reclamada habría supuesto su cambio en el momento de la entrega -, no fue hasta el día siguiente cuando acudió al establecimiento a reclamar su disconformidad, circunstancia en la que no cabe el ejercicio del derecho de desistimiento, tal y como dispone el artículo 103 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Este precepto, al especificar los contratos donde no cabrá el ejercicio de ese derecho, señala, entre otros, los siguientes: "d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez. e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega."

Por lo que se refiere a la indemnización de 100 € solicitada igualmente por la parte reclamante, se DESESTIMA esta pretensión puesto que la mera petición de indemnización no resulta suficiente para que sea estimada, al ser necesaria la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa.

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



Comunidad de Madrid

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 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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.