



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08158.0 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 06 de septiembre de 2021, se constituyó 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 CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: que el reclamante vio en la web un ordenador portátil por importe de 540 euros, cuando llegó a la tienda le confirman que las características del ordenador no son las de la web y que cuesta 50 euros más, total 590 euros. Solicita se respete el precio original que figuraba en la página web de la empresa.

La parte reclamada alega que, como el propio cliente reconoce en la hoja de reclamaciones presentada y como le hemos intentado explicar en la tienda, el ordenador listado en la web con un precio de 540€ poseía unas características distintas al ordenador que en ese momento teníamos disponible en la tienda física y cuyo precio ascendía hasta los 590€. Que el producto 1 (visto por el cliente en la web) llevaba equipado un disco SSD de 256GB de almacenamiento, mientras que el producto 2 (disponible en la tienda física en el momento de la **reclamación**) además de ese mismo disco SSD de 256GB incluía un disco duro de 1TB de almacenamiento. La diferencia de precio entre ambos productos se justifica por esta variación, ya que a pesar de tratarse de dos modelos idénticos, esta única diferencia supone un aumento de 5 veces en la capacidad de almacenamiento del dispositivo. Con respecto a la confusión surgida por la información vista por el cliente a través de la web, hacen constar que no existe un sitio web único para su establecimiento (##### Móstoles), como pareciera indicar el cliente en sus alegaciones, sino que la web existente (#####) corresponde a toda la cadena ##### a nivel nacional, la cual cuenta con más de 60 tiendas en toda España. Por otra parte, el hecho de que un producto aparezca listado no significa que esté disponible para su venta en su tienda, ya que podría estar agotado (sin stock en toda la cadena) o estar disponible en otras tiendas distintas a la de Móstoles. Que los pantallazos adjuntos por el cliente en la **reclamación**, provienen de la app móvil, y no constituyen evidencia de que dicho producto estuviese disponible en su tienda de Móstoles como alega el cliente, ya que no hay una asociación directa entre el producto y el establecimiento. Podría parecer que estamos hablando del mismo producto, y que tenemos una unidad disponible en la tienda ##### de Móstoles, sin embargo, los pantallazos corresponden a dos páginas distintas. La única manera de que aparezca la ubicación y el producto en la misma página es viéndolo a través del navegador. Así corroboramos que el artículo anterior está disponible solo en una tienda. Que son una tienda de segunda mano y que su sistema de precios es bastante dinámico.

Comunidad de Madrid

Los precios indicados por el cliente se mantienen iguales desde el día de la **reclamación** hasta el 02/03/2021, sin embargo, es bastante normal que los precios varíen de una semana a otra, y que con el paso del tiempo algunos productos de tecnología vayan perdiendo valor a medida que aparecen modelos nuevos y más avanzados. Por la naturaleza de su negocio (compra y venta), no pueden saber con exactitud si alguno de los productos ya vendidos volverá a estar disponible en su tienda, así como tampoco pueden saber su precio en el futuro. En cuanto a la solicitud de abono de desplazamiento, el cliente no está obligado a ir a su tienda para recibir el servicio. Solo hubo una confusión de modelos de ordenador distintos. Adicionalmente, teniendo en cuenta que a día de hoy ninguno de los dos productos citados en la **reclamación** está disponible para su venta en toda la cadena #####, y que al ser una cadena de tiendas de segunda mano no pueden saber con exactitud el momento en que cualquiera de estos dos productos estará disponible nuevamente ni cuál será su precio en el futuro, invitan al cliente a revisar con detenimiento la web en busca de otro producto de similares características que pueda cubrir sus necesidades. La empresa le asegura al cliente que el precio publicado en la web se le respetará siempre y cuando el artículo que desee comprar en la tienda física sea el mismo que haya visto en la web ese mismo día. La empresa se compromete a realizarle un descuento del 5% del valor del producto en su próxima compra, siempre que el precio de venta supere los 500 euros, y que el mismo se encuentre disponible en su ubicación de Móstoles.

La parte reclamante manifiesta que solo había una unidad que se encontraba únicamente en la tienda ##### de Móstoles, no en la cadena ##### como expone el reclamado.

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**:

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 por cuanto el tiempo que tarda en llegar a la tienda es fortuito, un riesgo que asume el consumidor, no habiendo ningún compromiso de venta contratado que lo asegure, no existe compromiso de permanencia de stock por el tiempo que tarde el comprador en trasladarse a tienda.

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.



Comunidad de Madrid

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.