



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08307.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de septiembre 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS , 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: que el reclamante realizó el pedido nº ##### (Xiaomi Redmi Note 7 64Gb Rosa), con fecha 14 de septiembre de 2019, por un importe de 164,99 euros, que tras el uso del artículo comprobó que no funcionaba. Por lo que contactó con la reclamada, donde le derivaron al proveedor que está en China, desde la cual le indicaron que el móvil ha sido mojado y que debía pagar la reparación. Solicita la ejecución de la garantía por parte de la reclamada.

La parte reclamada alega que la compra fue tramitada a través de la plataforma Marketplace de ##### al vendedor ##### mediante el pedido #####. Según el preámbulo de las condiciones generales de contratación, Marketplace no es ningún establecimiento per se, sino una plataforma web que conecta oferta y demanda, que permite las transacciones entre particulares, que pueden ser consumidores o no, pero que en cualquier caso son distintos del propietario de dicha plataforma. Según las condiciones generales de contratación, es el vendedor el que asume la garantía de los productos vendidos. El reclamante contactó con el vendedor para comunicarle que la pantalla táctil del teléfono había dejado de funcionar. El vendedor ##### le pidió que se lo enviara para su remisión al servicio técnico de Xiaomi y posteriormente informó de que la incidencia que presenta está causada por el agua, que la pantalla de su teléfono se dañó debido a la inmersión en líquido y, por tanto, no está cubierta por la garantía. Por lo tanto, presentó un presupuesto de reparación de 58 euros. #####, como mero intermediario que no forma parte de la relación contractual, no puede acceder a la pretensión del reclamante de que asuman la reparación del dispositivo.

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.

Comunidad de Madrid

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 en el caso planteado no procede compensación ni la ejecución de la garantía por parte de la empresa reclamada, toda vez que la compra se realiza a través de la página web de la reclamada pero, sin embargo, se lleva a cabo no directamente a este vendedor, sino en el Marketplace, a un vendedor externo. Las compras formalizadas bajo esta modalidad de venta se rigen siguiendo unas condiciones generales específicas distintas a las aplicables para la compra directa ante #####. Estas cláusulas se encuentran plenamente disponibles para el usuario y el consumidor se adhiere a ellas para comprar los productos. Al realizar la compra, el reclamante asumió una relación directa con el vendedor en el ámbito de la responsabilidad derivada por dicha compra, que no puede ser trasladada a #####, que actúa como mero intermediario en las ventas que se llevan a cabo en su Marketplace. Más concretamente, en este caso, en la documentación relativa al pedido se indica que el artículo es vendido por #####, incluyendo de manera clara los datos del auténtico vendedor del producto (producto número: #####. Vendedor: #####), aportando información clara de que el vendedor directo no es la reclamada, sino que es #####, un vendedor perteneciente al Marketplace. Si bien todo el proceso de compra se lleva a cabo a través de la web de #####, que pone a disposición su página web y sus medios de venta online, el consumidor conoce que está llevando a cabo la compra a un vendedor distinto a #####. La compra realizada por el reclamante se hace desde el Marketplace, con conocimiento de esta circunstancia y de que se trata de un vendedor externo y ajeno a la reclamada, siendo inconfundible que la compra no se ha efectuado directamente a la empresa reclamada, sino a un tercero y, por tanto, no es posible reclamar a ésta, debiendo el reclamante dirigir su pretensión a la auténtica vendedora del producto, #####.

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.



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.