



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10023.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de octubre 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD" , 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 día 8 de octubre se realizó la compra de: "Portátil gaming - MSI GS75 Stealth, 17.3" Full-HD, Intel® Core i7-##### H, 32GB, 1TB SSD, RTX2060, W10, Negro" por valor de 1600.6 euros. Dicho producto presenta defectos en la pantalla. Se solicita cambio por uno nuevo y solo dan opción a devolución porque no hay "stock". El comprador comprueba que sí hay "stock" pero el precio es 1999 euros en la página web y habla con "#####" por teléfono, ya que no recibe contestación por correo electrónico. Le indican que la única opción es que realice la compra del nuevo ordenador y presentando las dos facturas se le hará el abono de la parte proporcional en el mismo método de pago 398.40 euros. Tras realizar esos pasos, y recibir confirmación por parte de la empresa a través de correo electrónico: "Buenas tardes. Hoy 24/11/2020 se da la orden de devolución del restante, la orden de intercambio, compruébalo, lo vas a recibir de la misma forma que lo has abonado". El día 27 de noviembre recibe tarjeta de regalo por valor de 398.40 euros, no cumpliéndose las directrices que le habían indicado por teléfono ni por correo electrónico. Solicita que se realice el ingreso de 398.40 euros en el mismo método de pago de la segunda compra PAYPAL, como así le han indicado a través de conversación telefónica, y no mediante tarjeta de regalo, ya que en un primer momento ha gastado 1600.6 euros por un producto defectuoso el cual no quieren cambiar alegando que no hay stock, siendo eso erróneo, gastando 1999 euros.

La parte reclamada alega que el cliente realizó la compra del pedido ##### 4 el día 08/10/2020 dentro de una acción comercial temporal de descuento directo. El pedido es entregado el día 13/10/2020. El día 6/11/2020 se pone en contacto con nuestro servicio de atención al cliente para reclamar que el producto no responde correctamente, presentando un problema en la pantalla. Se solicita recogida e intercambio por otro nuevo y se intenta gestionar de esa forma pero, finalmente, se debe cancelar la petición dado que no hay stock y se genera de nuevo una petición de recogida y posterior abono al cliente del producto. El día 11/11/2020 el cliente se pone en contacto con el servicio de atención al cliente indicando que aparece la posibilidad de comprar el producto en la página web y solicita de nuevo el intercambio. Ante la imposibilidad de cancelar la petición de devolución, se le ofrece al cliente la posibilidad de comprar de nuevo el producto y, dado que ya no existe la oferta bajo la que realizó la compra del pedido ##### 4, se le ofrece la posibilidad de igualar el precio a posteriori. El cliente realiza el pedido ##### el día 17/11 y comunica el día 19/11 para aplicación de igualación de precio. El día 27/11/2020 se accede a la

Comunidad de Madrid

Igualación y se le indica al cliente que se le enviará la tarjeta regalo correspondiente por valor de 398.40€. La tarjeta es activada el mismo día 27/11/2020. El cliente muestra su disconformidad ante este hecho, pero se le notifica que nuestros sistemas no permiten el abono parcial, motivo por el cual tan solo podemos ofrecer en este tipo de acciones comerciales la cantidad en una tarjeta regalo. El cliente sigue mostrando disconformidad, pero el día 15/04/2021 vuelve a contactar con nuestro departamento de atención al cliente solicitando reenvío de la tarjeta regalo ofrecida, ya que no consigue localizarla en su correo electrónico, por lo que se realiza el envío al cliente el día 19/04/2021. Adjuntamos como documento número 1 la captura de la tarjeta regalo enviada al cliente. La tarjeta regalo es utilizada en compra por el valor total de esta el día 02/05/2021. Adjuntamos documento de confirmación de uso de la tarjeta regalo. Por todo lo expuesto anteriormente, solicitan el cierre del caso, ya que el cliente ha hecho uso de la tarjeta regalo, pudiéndose considerar este hecho como una aceptación del procedimiento de igualación que se le propuso.

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: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, habiendo sido cancelada la compra por la reclamada, **en caso de no haber sido utilizada la tarjeta regalo**, proceda a su anulación, con **abono** al reclamante, por el medio que este señale, el valor de la tarjeta regalo en la cantidad de **398,40 euros**.

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.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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.