



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10061.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que el 17 de diciembre de 2019 visitó la web de la empresa reclamada y a través de su buscador vio un repetidor de wifi a 3,99 euros, y al pulsar "ver stock en tienda" le sale que en la tienda en la #####pone "date prisa quedan pocas unidades". Acude a la tienda y al solicitarlo le dicen que hace 4 meses que no lo tienen y que es un error de la web. Solicita el producto Xiaomi amplificador red wifi mi repeater 2 al precio indicado en la web de 3,99 euros y los gastos para acudir para nada, 1,50 euros viaje en metro y 3,80 euros en moto. Adjunta Hoja de Reclamación, captura de pantalla y **reclamación** previa a atención al cliente.

La empresa reclamada aporta escrito con fecha 21 de febrero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que no se puede ofrecer el producto al precio anunciado en la web de la empresa por la falta de stock en el momento en el que el cliente acude al establecimiento. El cliente no realiza una reserva de terminal cuando visita la web de la empresa, sino que al ver unidades disponibles en una tienda acude a la misma para su adquisición, si bien, en el momento en el que se encuentra en el establecimiento, las unidades no se encuentran físicamente. El cliente no reserva el producto, ni la página garantiza que el cliente vaya a la tienda y esas unidades se hayan redistribuido (pedido interno de otra tienda). Es posible que existiera un problema de sincronización de sistemas y se anunciaran unidades en la tienda, que realmente se encontraran en tránsito, no siendo físicas, pero en ningún momento se ha garantizado al cliente su adquisición, ni existe relación alguna contractual. El texto de stock disponible indica "¡corre, no se te escape!", que no refleja que se garantice su existencia, ni el cliente realiza una reserva del producto. El cliente asume el riesgo de no existir unidades en tienda porque se hayan vendido cuando acude al establecimiento, porque internamente se hayan podido reasignar a otro centro.

El órgano 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 aporta justificante del gasto del desplazamiento en moto y manifiesta que el trayecto en metro se hizo con el abono mensual, por lo que no queda reflejado de manera individual.

Comunidad de Madrid

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, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no consta que realizara ninguna compra ni reserva online o telefónica que le confirmara la existencia de stock. Indicar asimismo que, para evitar el desplazamiento, el reclamante tuvo a su disposición el número de teléfono de la tienda que aparece en la captura de pantalla que aporta, al que pudo llamar para que le confirmaran el stock del Xiaomi amplificador red wifi mi repeater 2 cuando se indicaba que quedaban pocas unidades.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.