



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10073.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 11 de febrero 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditado 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: la entrega defectuosa de un pedido, nº ##### (auriculares de diadema Inves) realizado a través del portal, el 20 de noviembre por un importe de 5,94 euros. El cliente recibió un producto distinto, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. Solicita el envío del artículo solicitado o, en su defecto, de un modelo superior según las condiciones iniciales en el momento de la compra.

La parte reclamada alega que el Departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia les indicó que, por causas ajenas a su voluntad y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor, no pudieron proceder a la entrega de los auriculares en el **plazo** previsto. El ##### fue debidamente informado de esta circunstancia y se le ofreció como modelo sustituto unos auriculares de la misma marca, modelo HP-6005FM, que eran superiores al modelo solicitado por el #####. Sin embargo, el ##### no aceptó el producto sustituto.

La parte reclamante añade que con fecha 20 de noviembre de 2019 adquirió un artículo en ##### de forma online (cascos de la marca Inves HP-6007BT valor sin oferta y sin descuento de 14,90 euros, en oferta 6,99 euros y con un descuento que hace que el valor total ascienda a 5,94 euros, que es el valor que desembolsó a través de la plataforma de pago PayPal). Que le intentan entregar, sin previo aviso, otros cascos distintos (igualmente de la marca Inves, pero modelo HP-6005BT de un valor de 12,90 euros). Estos cascos, además de ser inferiores en precio y en modelo, son estéticamente distintos. Que deberían ofrecerle algo similar o superior, como podrían ser los del modelo de la misma marca HP-6008FM con valor de 15,90 euros, ya que estéticamente sí que se aproximaban mucho más a los que había adquirido previamente. La respuesta por parte de la persona a cargo de la sección en ese momento fue negativa. Que nunca ha tenido en su poder ningún artículo, ya que no estaba dispuesto a llevarme unos cascos que nada tenían que ver con los que había comprado, cuando sí que podrían haberle ofrecido los que consideraba eran similares, aunque tuviera que pagar la diferencia de precio entre esos dos productos, el comprado de 14,90 euros (sin oferta y sin descuentos) y el similar de 15,90 euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada añade que, ante la imposibilidad del proveedor de facilitar una nueva fecha de disponibilidad del producto en sus almacenes, se procedió a ofrecer al ##### un modelo sustituto. Se le ofrecieron unos auriculares de la misma marca INVES, modelo HP-6005FM, que eran superiores al modelo solicitado por el ##### en cuanto a características, ya que disponían de las mismas prestaciones e incluían radio, que no ofrecía el modelo solicitado por el #####. Además, eran incluso de precio superior. Sin embargo, el cliente no aceptó el producto sustituto.

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: **ESTIMARÁ TOTALMENTE** la **reclamación** formulada por la parte reclamante, por cuanto, no disponiendo la empresa del modelo ofrecido por falta de stock, deberá la reclamada entregar al reclamante el modelo superior del producto pedido, auriculares de diadema Inves (HP6008FM) al precio inicial de 5,94 euros, que el reclamante pagará, en caso de no haber sido abonado.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.