



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 10745.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 20 de septiembre de 2022 se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación Española de la Economía Digital 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 consumidor realizó el pedido nº ##### (Cofre Bvlgari Aqua Atlantique 100 ml + neceser) el pasado 3 de noviembre, por un importe de 18,73 euros. Que tras recibir la confirmación del pedido, desde la reclamada procedieron sin ninguna justificación a la cancelación del mismo junto con el posterior reembolso del importe. Tras haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones no ha recibido una solución. Solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

La parte reclamante añade que, de la documentación obrante en el expediente administrativo, se acredita que la compraventa se hizo directamente con la entidad ##### y que fue ésta la que canceló unilateralmente el pedido sin justificación que la motive, causando un perjuicio al consumidor de buena fe. De la documentación probatoria que obra en el expediente administrativo, podemos acreditar los siguientes extremos: que la compra se efectuó directamente con la mercantil #####, como puede comprobarse en el justificante de compra generado y remitido por la mercantil #####, y no por un tercero, como pretende hacer valer la parte reclamada; que la cancelación del pedido la efectuó unilateralmente -y sin justificación motivada- la entidad #####, y no un tercero, como pretende hacer valer la parte reclamada. Esta afirmación puede comprobarse en el documento de cancelación del pedido, generado y remitido por #####. Que la compraventa está perfectamente formalizada, sin que exista motivación justificada para la cancelación unilateral por la mercantil. Que en la compraventa no ha intervenido ningún tercero, siendo ##### la entidad que ha ofertado, ha ejecutado la operación de compraventa y posteriormente la cancelación. Que el consumidor compró el pedido "Cofre Bvlgari Aqua Atlantique 100 ml + Baume + Neceser" por el importe de 18,73 euros. En consecuencia, la entidad ##### es la responsable de la operación de compraventa, sin que pueda estimarse la alegación de que es un tercero quien debe responder de las reclamaciones. Creemos que un error de funcionamiento interno en la mercantil ##### o la existencia de problemas con un proveedor no

Comunidad de Madrid

Es causa para eximirse de sus responsabilidades con el consumidor. Por lo tanto, entendemos que la actuación de la mercantil ##### supone la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil. Solicita se dicte LAUDO arbitral que declare la obligación de la entidad ##### a ejecutar el pedido n.º ####, consistente en la entrega al compareciente del producto "Cofre Bvlgari Aqua Atlantique 100 ml + Baume + Neceser", por el precio de 18,73 euros.

La parte reclamada, tras solicitar, con fecha 8 de agosto de 2022, ampliación del **plazo** para contestar al requerimiento, en virtud de lo establecido en el artículo 32 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, alega que la queja/**reclamación** formulada por la reclamante, ####, es relativa a la compra realizada en ####, con domicilio en C####, 265, 4º planta, ##### Madrid España. Dicha entidad es la única responsable de la gestión de la compra y de la resolución de las quejas o reclamaciones de sus clientes, tal y como se especifica en los términos y condiciones que el cliente tiene a su disposición en nuestra página web, las cuales puede verificar en el siguiente enlace ####. ##### no tiene encomendada ninguna función de gestión posterior a la compra. En base a lo anterior, ##### informa de que no ha tenido intervención alguna en los hechos que constituyen el objeto de la queja o **reclamación** que ha dado lugar al inicio del presente procedimiento y declara que carece completamente de información al respecto. Por lo anterior, ##### solicita que dé traslado de las actuaciones a ####, con domicilio en ####, 265, 4º planta, ##### Madrid España, y que archive el procedimiento en lo que a ##### se refiere, por ser ajeno a los hechos reclamados y no tener ninguna competencia relativa a la gestión del pedido #####.

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, en el caso planteado, la compra se realiza a través de la página web ####, pero 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 cliente necesariamente se adhiere a ellas para los productos. Al realizar la compra, el cliente asume 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. Por tanto no resulta posible estimar la pretensión solicitada, al no haberse efectuado la contratación directamente con la empresa reclamada y por ello no poder atribuir responsabilidad alguna a la misma.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unanimidad**.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.