



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00114.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de abril de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], 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.

[REDACTED], en representación de Asociación de Empresarios de Comercios del Hábitat de Madrid 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 imposibilidad de atender a un pedido realizado por ella. La consumidora realizó el pedido nº [REDACTED], con fecha 15 de noviembre, por un importe de 387 euros.

La parte reclamada alega que se le indicó que el producto había sido descatalogado, comunicándosele además por escrito lo siguiente: *Estimada cliente, Lamentamos comunicarle de nuevo (se le indicó a través de WhatsApp), que se procedió a la cancelación del pedido dado que ese acabado ha sido descatalogado por el fabricante. Podrá comprobar que se le ha efectuado la devolución del importe por el mismo método por el que realizó el pago. Le pedimos disculpas de nuevo. Y más tarde, una segunda comunicación: Estimada cliente, Con relación a su reclamación, el equipo de atención al cliente nos indica que, según comunicado vía WhatsApp con fecha 15 de noviembre, su pedido fue cancelado por falta de stock del producto "sillón [REDACTED]". Una vez recibido su pedido, se procedió a realizar las gestiones oportunas para confirmar que dicho artículo seguía en vigor en el catálogo del fabricante, tras lo cual, el mismo nos indicó que este producto, con dichos acabados se encuentra descatalogado. Explicarle que, mymobel.com no dispone de stock de todos los artículos de la web, sino que realiza cada pedido ad hoc al proveedor correspondiente, sobre todo en el caso de tapicería donde se le ofrece al cliente múltiples posibilidades de colores y acabados. Por este motivo, no tenemos conocimiento de los artículos descatalogados hasta que el fabricante nos lo comunica. A fin de evitar molestias, realizamos las gestiones lo más rápido posible y, tan pronto recibimos la respuesta del fabricante, procedimos a cancelar el pedido y realizar la devolución del importe a la mayor brevedad. Con respecto a lo que indica sobre las fotografías adjuntas, correspondientes a pantallazos de nuestra web, comentarle que, como podrá comprobar, el artículo ya no estaba disponible para la venta, tal como nos comunicó el fabricante. Lamentamos las molestias ocasionadas y agradecemos su comprensión. Por último trasladamos las alegaciones que se hicieron en el Arbitraje de CONFIANZA ON LINE, que acabó sin acuerdo por no aceptar la reclamante ninguna solución.*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

(Se adjunta expediente completo de Arbitraje). Que la entidad reclamada ha manifestado que usted contactó desde el teléfono [REDACTED], tal como puede verse en el historial de llamadas, con el departamento de Atención al cliente de [REDACTED] la mañana del día 15 de noviembre de 2022 antes de la realizar la compra. Que tras las comprobaciones oportunas se verificó que dicho producto, con el acabado indicado, ya no estaba disponible en [REDACTED] y se le comunicó para que estuviera informada en todo momento. Que ese mismo día vuelve a contactar por vía telefónica y reclama que el producto le ha desaparecido del carrito de compra, lo que es normal puesto que el producto ya no existe en la web y el sistema recalcula esa falta de stock y lo elimina para evitar que nadie pueda comprar un producto que ya no está disponible. Que volvió a contactar a través de WhatsApp, nuevamente desde el número [REDACTED] indicando que el producto que quería comprar ha desaparecido de su cesta de compra, puesto que, como han al desactivar el artículo, este desaparece del checkout para evitar que se pueda llegar a realizar la transacción. Que por motivos que desconocen aun habiendo desactivado el artículo de la web de [REDACTED], usted hace efectiva el pedido a las 14:40 del mismo día, aun habiéndole indicado, en reiteradas ocasiones, que el artículo no estaba disponible para la venta a través de [REDACTED]. Que tras analizar lo sucedido creen que puede que se haya debido a que usted comienza la transacción el día 12 de noviembre a las 22:12:04 que en ese momento, añade el artículo Sillón [REDACTED] al carrito, pero no llega a realizar la compra porque abandona la web y el carrito de compra hasta el 15 de noviembre, cuando, parece volver a acceder a la web para finalizar la transacción y realiza las llamadas y comunicaciones arriba indicadas, por ello es posible que pueda haber recuperado el historial del navegador o de la memoria caché del mismo para recuperar el carrito del día 12 de noviembre, donde sí aparecía el producto como disponible, para así poder realizar la compra. Que tan pronto como el pedido con el mencionado artículo entró en el sistema informático, se verificó, nuevamente, la descatalogación de dicho producto con el acabado indicado y se realizó el reembolso a través de la misma plataforma de pago utilizada por usted a la hora de realizar el pedido, en este caso PAYPAL. Que a las 15:41 se le comunica a través de WhatsApp al [REDACTED] que se ha procedido al reembolso del importe correspondiente al pedido [REDACTED] y Paypal remite una comunicación al e-mail asociado al pedido donde se le comunica la cancelación del pedido por parte de mymobel.com. Que un día después, el 16 de noviembre a las 08:01, usted manda por correo electrónico las imágenes recibidas a través de WhatsApp y constando que se trata de la misma persona a la que comunicó la cancelación y reembolso del pedido. Que le dieron respuesta el mismo día a las 17:48, indicando lo mismo que se comunicó en las conversaciones anteriores y pidiéndole disculpas por las molestias ocasionadas. Que vuelve a escribir, por la misma vía a las 18:08, y se trata el tema internamente, a expensas de tratar de encontrar una posible solución y de entender el motivo por el cual ha ocurrido. Que en todo momento se le indicó que el sofá relax [REDACTED] con el acabado mostrado podía estar descatalogado y que, por tanto, [REDACTED] debía confirmar la disponibilidad de dicho artículo antes de que realizara la compra. Que tal como se indica en el apartado tres de "Terminos y condiciones" de la web se reserva el derecho a decidir, en cada momento, los productos que se ofrezcan a los clientes a través de la tienda. Que la marca [REDACTED] es una marca franquiciadora dentro del grupo [REDACTED] y cada punto de venta se opera y se gestiona de manera independiente bajo una razón social diferente de [REDACTED]. Que como canal diferenciado del canal físico, puede ofrecer una gama de productos diferente a la ofertada por las tiendas físicas, así como existir diferencias en cuanto a proveedores, nombres de artículos, precios y políticas comerciales. Por lo tanto, que un producto esté disponible para venta a través de la tienda física, no significa que deba estar disponible para compra a través de la web o viceversa y que, por tanto, pueden existir ofertas diferentes entre ambos canales. Que existe diferencia a nivel logístico entre productos descatalogados, los cuales deben desactivarse para no estar visibles en [REDACTED], como es el caso del sofá [REDACTED] y productos marcados "Sin stock disponible" que son artículos sin stock en el momento de la consulta, pero con previsión de reposición en el corto plazo, tal como indica la reclamante al referenciar el modelo [REDACTED]. Que desconocen cómo pudo realizar la compra de un artículo desactivado y no visible en [REDACTED]. Que la diferencia de precio entre los canales físico y online se debe a la compra por parte de mymobel.com de una cantidad negociada con el proveedor de un producto concreto



Comunidad de Madrid

con unos acabados específicos para comercializar, de manera exclusiva y puntual, a través del canal online [REDACTED]. En el momento en que ese stock se agota, se debe consultar nuevamente el precio por venta unitaria de dicho artículo y, por tanto, calcular el PVP ofrecido por el canal [REDACTED] teniendo en cuenta los nuevos costes para no incurrir en pérdidas económicas para el canal de mymobel.com. Que usted recuperó la información no actualizada del producto, lo que le permitió: primero recuperar la imagen virtual del producto cuando estaba en stock, segundo hacer la adquisición al precio que tenía el artículo antes de ser desactivado. Que incurrieron en un error al dar por hecho que la persona del pedido y la persona con la que habían contactado vía WhatsApp para comunicar el reembolso desde el número [REDACTED] era la misma, ya que las imágenes remitidas a través de e-mail eran coincidentes con las enviadas a través de WhatsApp, que la conversación con usted se estaba realizando por vía telefónica y WhatsApp y se pensó que era la mejor forma de comunicar con usted a la mayor brevedad. Que en ningún caso se trata de publicidad engañosa puesto que no se está utilizando dicho artículo como "reclamo" o "gancho" a través de ningún canal de comunicación publicitario. Que estiman que no procede su petición de compra tras haberle sido comunicada la ausencia de stock de dicho artículo, debido a que uso una versión antigua de la página para adquirir un producto no disponible en el momento de la compra e incluso con un precio desactualizado y porque le informaron antes de efectuar la adquisición de la falta de disponibilidad. Que ofrecen un sillón relax similar al [REDACTED], sería el sillón [REDACTED] [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) con un 15% de descuento, lo que supondría un descuento de 95,25€ sobre el precio marcado en web que este sillón cuenta también con dos motores y está disponible en marrón y en gris. Y por último, la conclusión de CONFIANZA ON LINE. Que la persona reclamante no queda conforme con el resultado de la mediación y se le ha ofrecido el traslado de su reclamación al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid. Según alega la particular, tras confirmación del pedido y pago del mismo, recibió a continuación el reembolso y, tras constatar en la página web que el producto adquirido seguía estando ofertado, pero a un precio superior, contactó con la reclamada donde le informaron de que le habían enviado un whatsapp indicándole que el artículo había sido descatalogado. Afirma que, en el móvil registrado según su confirmación de compra, no le consta mensaje alguno y tras haber confirmado tanto con las tiendas físicas como con el fabricante que el producto sigue comercializándose, no ha recibido una respuesta satisfactoria. No conforme por ello, solicita la entrega del pedido respetando las condiciones inicialmente pactadas. Como se desprende de lo manifestado, y del Acta del Arbitraje de CONFIANZA ON LINE, la reclamante no acepta ninguna solución de las ofrecidas; siendo todas beneficiosas para ella. Solicita el **archivo del expediente**.

La parte reclamante manifiesta que realizó la compra de un sillón relax en la página web de [REDACTED], efectuando el pago a través de una transacción de PAYPAL. El pedido trata de un sillón relax de dos motores. Una vez efectuado el pago, me devuelven incomprensiblemente el dinero. Cuando se le reclaman los motivos de porque esa devolución, la entidad mercantil empieza con una retahíla de excusas que, a día de hoy, no consigo comprender. Primero me hablan de que el artículo está descatalogado, luego aparece con un precio bastante superior en su página web y, más tarde, de nuevo aparece descatalogado. Por otro lado, el comercial me atribuye unas comunicaciones a través de WhatsApp, que yo desconozco y que pertenece, posiblemente, a otro cliente. Además, la otra parte me acusa de usar conocimientos informáticos, que no poseo, para realizar la compra del sillón cuando, según ellos, no era posible. Mi intervención únicamente fue entrar en su página web y realizar la compra del sillón. Más tarde, viendo lo sucedido, pido las explicaciones de porque se me había realizado el reembolso, exigiendo a su vez que se me indemnice o con la venta del sillón por el precio que pague o con que la mercantil corra con los gastos extras de comprarlo en otra tienda. Por último, en sus alegaciones la empresa habla de que no he querido aceptar ninguna solución, pero solo me han dado una, que era la venta de un sofá de peores calidades y superior al precio que pagué por el otro. En conclusión, pido que se me indemnice con la opción de comprar el sillón por el precio de 387€ o que, como alega la empresa que se encuentra descatalogado en su página, ellos se hagan cargo de los gastos que superen la cantidad de 387€ al comprarlo en otra página o establecimiento.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante añade que tras leer las alegaciones de la parte contraria, [REDACTED] [REDACTED] ruego se tome en cuenta los siguientes puntos: Que [REDACTED] en todo momento se reafirma en falta de stock del producto pedido. Cuando en las aportaciones dadas, se ha confirmado que el producto se sigue fabricando (por el propio fabricante y a través de otras tiendas) con los acabados indicados. Pero a un precio superior del que se efectuó la compra. Que [REDACTED] miente y actúa de mala fe desde la primera comunicación a mi persona, indicando que se ha puesto en contacto con el fabricante y que es el fabricante el que le ha dicho que no se fabrica ya el artículo, quedando claro con toda la documentación aportada que el artículo se continúa fabricando, y está disponible en otras tiendas: Que citando texto textual de contestación de [REDACTED] a CONFIANZA ONLINE, queda claro que el problema no es la falta de stock del artículo, sino el precio al que estaba ofertado el artículo. En dicho mail, se observa también excusas peregrinas justificando y acusando hasta que mi persona podría ser un posible hacker que ha vulnerado su sistema. Que se han localizado varias tiendas que ofrecen el mismo sofá sin ningún tipo de problema con ese mismo acabado, siendo la foto exactamente la misma que la expuesta por [REDACTED], como ejemplo: Que no es cierto que no haya aceptado ninguna solución, sino que la única solución que se me ha planteado por parte de [REDACTED] es la adquisición de un sofá de calidad inferior al del pedido, y a un precio significativamente superior. El supuesto descuento del que me beneficiaría, tendríamos que hacer acto de fe tras las contestaciones anteriores de que realmente se esté aplicando. Ya que es la propia empresa la que marca los precios así como los supuestos descuentos sobre los productos que oferta. Que con todo lo aportado se puede ver claramente que el problema no es la falta de stock, sino el precio del pedido. Y que al amparo de la ley de 34/2002 de servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico, en la letra h de su anexo, califica como un "contrato" o "contrato electrónico". Solicita en primera instancia la ejecución del contrato electrónico y que [REDACTED] me proporcione el sofá indicado en el pedido al precio que se realizó, ya que ha quedado demostrado que dicho sofá se sigue fabricando y se puede suministrar. Que en caso de que [REDACTED] no quiera servirme dicho sofá, que asuma el total de la factura de compra de dicho sofá en otra tienda como compensación por las molestias causadas.

La parte reclamada manifiesta que se ratifican en su totalidad en nuestras alegaciones iniciales y que no repetimos para evitar reiteración innecesaria. Sin embargo, sí deseamos destacar: COMPRA TRAS DESCATALOGACIÓN. La reclamante contactó desde el teléfono [REDACTED], en varias ocasiones, tal como puede verse en el historial de llamadas, para hablar con el departamento de Atención al cliente de [REDACTED] la mañana del día 15 de noviembre de 2022 antes de la realizar la compra, momento en que se le indica que el producto ya no está disponible. Se le indicó que el producto había sido descatalogado, pero por motivos que se desconocen, aun habiendo desactivado el artículo de la web de [REDACTED], la reclamante logra hacer efectivo el pedido a las 14:40 del mismo día, aun habiéndole indicado, en reiteradas ocasiones, que el artículo no estaba disponible para la venta a través de [REDACTED]. Es decir la única explicación es que debido a que la reclamante comienza la transacción el día 12 de noviembre a las 22:12:04 (como puede verse en el log de la sesión) que en ese momento, añade el artículo Sillón [REDACTED] al carrito, pero no llega a realizar la compra porque abandona la web y el carrito de compra hasta el 15 de noviembre, cuando, parece volver a acceder a la web para finalizar la transacción y realiza las llamadas y comunicaciones arriba indicadas, por ello es posible que pueda haber recuperado el historial del navegador o de la memoria caché del mismo para recuperar el carrito del día 12 de noviembre, donde sí aparecía el producto como disponible, para así poder realizar la compra. REEMBOLSO DEL PRECIO ABONADO. Tan pronto como el pedido con el mencionado artículo entró en el sistema informático, se verificó, nuevamente, la descatalogación de dicho producto con el acabado indicado y se realizó el reembolso a través de la misma plataforma de pago utilizada por usted a la hora de realizar el pedido, en este caso PAYP. En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido. Cumplimientos estos que ha hecho efectivos la reclamada. INFORMACIÓN LEGAL POR PARTE



Comunidad de Madrid

DE LA RECLAMADA. La reclamante puede comprobar en todo momento los "Términos y condiciones" de la web de mymobel.com en lo relativo a los productos ofertado en la web de [REDACTED]. Están reflejados en el expediente y evitamos reiteración. En ningún caso se trata de publicidad engañosa puesto que no se está utilizando dicho artículo como "reclamo" o "gancho" a través de ningún canal de comunicación publicitario. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA DEL PEDIDO. En definitiva, no procede la petición de compra tras haberle sido comunicada la ausencia de stock de dicho artículo, debido a que usó una versión antigua de la página para adquirir un producto no disponible en el momento de la compra e incluso con un precio desactualizado y porque le informaron antes de efectuar la adquisición de la falta de disponibilidad. La reclamante adjunta varios presupuestos y pantallazos de un sillón de similares características con un nombre diferente del ofertado en la web de [REDACTED]. Tanto si fuera como no el mismo, la realidad es que [REDACTED] siga ofreciéndolo o no, está en su libre derecho de decidir si quiere seguir vendiéndolo a través de esta plataforma y, las tiendas físicas de [REDACTED], en tanto en cuanto que constituyen sociedades independientes con razones sociales diferentes a la de la web de [REDACTED] y por tanto, ni los productos, ni los precios, ni tan siquiera los fabricantes tienen que ser los mismos. Cada tienda física y la propia web [REDACTED] trabajan su catálogo de producto, su política de precios, etc. como consideran mejor, en base a sus propios criterios. Al margen de que un producto se siga fabricando o no por parte del fabricante, es decisión, en este caso de EM si seguir comprándolo para la venta online o no. En muchos casos, y exclusivamente para la venta online, se compran determinadas unidades de un producto, se ofertan a un precio determinado y cuando se termina esa partida de unidades compradas se retira de la venta online. En definitiva, no se justifica la fabricación DEL MISMO PRODUCTO en las mismas condiciones que las ofertadas por [REDACTED]. OFRECIMIENTO DE ACUERDO POR PARTE DE LA RECLAMADA. Por último: destacar que la reclamada ofrece un sillón relax similar al [REDACTED], sería el sillón [REDACTED] con un 15% de descuento, lo que supondría un descuento de 95,25€ sobre el precio marcado en web que este sillón cuenta también con dos motores y está disponible en marrón y en gris. A pesar de la actuación a todas luces irregular de la reclamante, seguimos ofreciendo este último acuerdo en prueba de buena fe. Solicita se declare imposible la pretensión de la reclamante o, en su defecto, proponga la adquisición del producto ofrecido en sustitución.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación

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 la información realizada por la empresa reclamada es correcta, cancelando la compra y devolviendo el dinero a la reclamante.

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.



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.

Madrid, 25 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL