



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00389.8/2023

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 18 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante manifiesta lo siguiente:

“El 28 de noviembre de 2022 hice una compra por Internet en la página web de [REDACTED]. Uno de los productos que adquirí, con envío gratuito a mi domicilio, fueron unos pendientes. En dicha fecha de compra, los pendientes estaban a la venta a un precio rebajado de 27,93€ en lugar del precio estándar de 39,90€. A principios de diciembre me entregaron los productos de dicho pedido, con excepción de los pendientes. Los pendientes son un regalo de Reyes. El 14 de diciembre de 2022 [REDACTED] me envió un correo electrónico en el que me informaron de que la entrega de los pendientes sufriría un retraso y que me los entregarían antes del 30 de diciembre de 2022. El 28 de diciembre de 2022 [REDACTED] me envió un nuevo correo electrónico en el que me informaron de que la entrega de los pendientes sufriría otro retraso y que me los entregarían antes del 14 de enero de 2023.

Como necesitaba recibirlos cuanto antes, ya que se trataba de un regalo de Reyes, el 27 de diciembre y los días siguientes traté de ponerme en contacto con [REDACTED] a través de todas las formas posibles: por el chat de la app de [REDACTED], poniendo reclamaciones en dicha app, llamando por teléfono al Departamento de Atención al Cliente, y escribiendo correos electrónicos al departamento de Atención al Cliente, para que me pudiesen explicar qué sucedía y me pudiesen confirmar cuándo iban a entregarme los pendientes. En ningún momento desde el departamento de Atención al Cliente me facilitaron ningún tipo de información. Sólo me dijeron que debía seguir esperando a que me los enviaran.

El 27 de diciembre comprobé que dichos pendientes seguían a la venta (aunque a precio estándar) y la opción de "envío a domicilio" estaba disponible. También comprobé en qué tiendas existía stock de dichos pendientes e informé al departamento de Atención al Cliente de [REDACTED], tanto por teléfono, como por chat, como por email. La persona con la que hablé por teléfono en dicha fecha me comunicó que si un cliente nuevo compraba los pendientes los recibiría sobre el 4 de enero. Le pedí si me podía tramitar una compra nueva manteniéndome el precio que yo había pagado, pero me dijo que no era posible y que debía esperar a que yo recibiese mi pedido.

Desde el 28 de diciembre he puesto 9 reclamaciones en la app de [REDACTED] en relación con esto. [REDACTED] ha modificado el estado de todas ellas a "cerrado" pese a que aún no me han enviado los pendientes. Esta tarde he recibido un nuevo correo electrónico en el que me comunican que han anulado mi pedido dado que "el artículo está agotado". Esto no es cierto, sino que el mismo sigue estando a la venta

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

online (se puede ver en este link [redacted])

[redacted] y existe stock en las tiendas físicas de [redacted] (en [redacted]), [redacted], y [redacted]. A fecha de 27 de diciembre los pendientes estaban disponibles en varias tiendas de [redacted], concretamente en [redacted], [redacted], [redacted], [redacted] y [redacted].

Las Condiciones Generales que figuran en la página web de [redacted] establecen que "El plazo general de entrega en península, Baleares y Unión Europea es de 10 días laborables. Estos plazos pueden variar dependiendo del producto. [redacted] no será responsable de los retrasos que se produzcan por causas ajenas a su gestión o fuerza mayor." Es evidente que en este caso estamos ante un retraso imputable a una gestión negligente de [redacted]. Además de llamarles prácticamente todos los días desde el 28 de diciembre (cierto es que en el 99% de las veces no he conseguido hablar con una persona, sino que hablo con una máquina que me termina colgando el teléfono), y de haber puesto 9 reclamaciones, he enviado al correo electrónico del departamento de Atención al Cliente de [redacted] más de 10 correos, y no se han dignado a responderme con ninguna información útil.

Solicito que [redacted] me envíe a mi domicilio los pendientes que yo adquirí al precio al que yo los compré 27,93€. Dichos pendientes son estos, que siguen estando a la venta: [redacted]

[redacted] y me abone la cantidad de 300€, que puede ser en una tarjeta regalo de El Corte Inglés, por los daños ocasionados por el retraso excesivo en el envío del pedido (que ya no llegará a tiempo de Reyes y he tenido que comprar otro regalo) y por las horas que he tenido que emplear en llamar a [redacted], redactar las reclamaciones y los correos electrónicos, que estimo que oscilan entre 10 y 15 horas".

El Corte Inglés, S.A., es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, la misma ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código de Conducta para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid de las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

De acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, ha remitido al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid la documentación relativa a la presente reclamación, para que proceda a su resolución conforme a sus procedimientos y a la luz de las normas de conducta recogidas en dicho Código.

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** no aporta nuevas alegaciones.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que *“con fecha 04 de enero, detectada una falta de stock, se informa al cliente de la imposibilidad de realizar la entrega de los pendientes. Posteriormente, con fecha 04 de marzo, pedimos disculpas por las molestias ocasionadas y ofrecemos tramitar un nuevo envío respetando el precio. La cliente ya no se encuentra interesada en su adquisición y ofrecemos como detalle comercial incluir en su registro la tarifa [REDACTED], gastos de envío gratuitos durante un año valorada en 19,90€, pero la cliente no acepta. Por lo expuesto, lamentamos las molestias ocasionadas y mantenemos nuestra propuesta de la tarifa de envíos gratuita”*.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar acreditada la demora no justificada por la empresa reclamada en los sucesivos plazos de entrega informados a la reclamante, que finalmente canceló el pedido al confirmarle la empresa un plazo de entrega que superaba notablemente el inicialmente informado y que ya no le interesaba, por tratarse de un regalo para el día de Reyes que no llegaría con antelación. En consecuencia, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole **30 €**.

No constando acreditado en el expediente que la reclamante ya no esté interesada en adquirir el producto objeto de reclamación tal y como alega la empresa reclamada, y no habiendo actualizado la parte reclamante sus pretensiones al día de la fecha de la audiencia, en el caso de que desee adquirirlos lo comunicará a la empresa, que tramitará un nuevo envío de los “Pendientes [REDACTED] de plata de ley 925 con baño de oro rosa de 18 quilates”, respetando las condiciones del pedido [REDACTED].

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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