



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00900.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de septiembre de 2023 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El día 18 de noviembre, a las 9:12 realicé un pedido a través de la web de [REDACTED] del producto "[REDACTED] edición limitada [REDACTED]". El pedido fue aceptado y se me cobró su precio de oferta (49,90€). Lo pedí con recogida en tienda, y en el correo indicaba que se me avisaría cuando el producto estuviese preparado mediante correo electrónico/sms y que la fecha de recogida sería antes del 29 de noviembre. Aprovechando que estaba haciendo algunas compras en el comercio el día 27 de noviembre, me acerco a preguntar si saben algo del pedido, porque me extrañaba que aún no me hubiesen avisado, y cuál es mi sorpresa cuándo me dicen que no tienen stock del producto, que me tendría que haber llegado una notificación informándome de ello, y en ningún momento me había llegado nada al respecto. Me indicaron que les quedaban algunas unidades en las [REDACTED], pero que no hacían envíos de las islas a la península y que si quería que me cambiaban mi pedido por otro mando de otro color, algo que considero inaceptable teniendo en cuenta que el mando que pedí es una edición limitada y no puede compararse a otro mando normal y corriente.

No fue hasta el 5 de diciembre cuando recibí el correspondiente correo con la cancelación del pedido. Les escribí también por correo para que quedara constancia del suceso, pero se negaron a responderme por escrito, llamándome por teléfono para indicarme lo mismo una y otra vez, que no podían conseguirme el mando y que no podían hacer nada al respecto.

En el momento en el que hice la compra podría haberlo adquirido en otros comercios, ya que por las ofertas de [REDACTED] estaban también de oferta a 50€. Sin embargo, por culpa de su negligencia a la hora de gestionar el pedido, me vi obligada a pagar 75€ por él en otro comercio en cuanto supe que no había stock y que no iban a poder conseguirlo, pues era un producto que quería regalar como regalo de reyes y no quería quedarme sin él.

Cualquier empresa sabe en el momento si tienen stock o no de un producto, no como en este caso, que desde que hice el pedido hasta que se me informó de que no había stock pasaron casi dos semanas. Si hubieran hecho bien su trabajo, se me debería haber cancelado el pedido inmediatamente después de hacerlo, o incluso se me debería haber impedido realizar el pedido en ese mismo momento, dándome margen para comprarlo en otro comercio al precio de oferta.



Comunidad de Madrid

Por tanto, solicito que se me ingrese la cantidad que tuve que pagar al otro comercio para no quedarme sin el producto (75€) como compensación por incumplimiento del contrato por parte del vendedor.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando las siguientes alegaciones:

Me gustaría hacer constar que la semana pasada, desde [REDACTED] se pusieron en contacto conmigo telefónicamente para ofrecerme un mando [REDACTED]. Como mi pareja está también afectada por este problema, ya que era un regalo para él, le hice partícipe en la conversación con el personal correspondiente de [REDACTED] y les comunicamos que la solución propuesta no nos satisfacía, puesto que el valor de una edición limitada no puede compararse con el de un mando ordinario. Les volvimos a instar a que nos consiguieran el mando [REDACTED] edición limitada de [REDACTED] (objeto que motivó todo este proceso por incumplimiento de contrato) y como nos volvieron a indicar que no era posible, les solicitamos nuevamente el abono de los 75€ que tuvimos que pagar a [REDACTED] para adquirirlo, como se puede ver en los documentos que adjuntó el representante de Confianza Online.

Ante su negativa, le propusimos una alternativa, que nos compensaran entregándonos el producto adjunto en la foto, ya que es también un producto de edición limitada, del que poseen stock y que por todas las molestias ocasionadas sería de nuestro agrado para poder poner fin a este proceso.

Como es un producto con un coste mayor al del mando de edición limitada nos indicaron que ellos no podían tomar esa decisión, y nos indicaron que lo harían constar al departamento legal y no volvimos a tener más comunicaciones.

Me gustaría, además, hacer constar que, a pesar de las reiteradas peticiones de que todo el proceso e intentos de llegar a un acuerdo se hicieran por correo electrónico, pues es más cómodo para mí y quería que hubiera constancia de todo, se han negado de forma reiterada, interrumpiéndome en mi jornada laboral y dando lugar a algunos malentendidos en las propuestas de soluciones como llamarme para decirme que hay stock del producto que adjunto y que puedo comprarlo tranquilamente (cuando en todo momento se estaba tratando de llegar a una compensación).

La **empresa reclamada** aporta escrito alegando que “recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente nos indican que, tal y como se informó en su día a la Sra. [REDACTED], por causas ajenas a nuestra voluntad, y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor, no se pudo proceder a la entrega del mando en el plazo previsto.

Asimismo, le informo que tal y como reconoce la propia Sra. [REDACTED] en su reclamación, se le ofreció a la cliente otro mando de otro color, si bien no aceptó dicho ofrecimiento, motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, entendiendo que, de contrario, no se ha acreditado la existencia de perjuicio alguno”.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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** la pretensión de la parte reclamante al considerar la falta de diligencia de la empresa reclamada que demoró sin causa justificada la comunicación de la cancelación del pedido por falta de stock, causando un perjuicio económico a la parte reclamante que tuvo que adquirir el producto a un tercero a un precio superior al haber ya finalizado el periodo de precios rebajados. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonarle **24,99 €** correspondiente a la diferencia de precio del producto acreditada en el expediente.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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