



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00909.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Ramo de flores:

En Madrid, a 25 de septiembre de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº [REDACTED] (Ramo de flores) con fecha de entrega 2 de diciembre, por un importe de 83,03 €. Según alega la particular, recibió un producto con las flores en mal estado, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe del pedido.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y a través de confianza online y solicita: "La devolución del ramo y daños y perjuicios ya que mi hija se quedó sin su ramo de cumpleaños".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y a través de confianza Online y se opone a la reclamación manifestando: " la entidad reclamada ha manifestado que le ofrecen la devolución del 30% del importe del valor de ramo".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar, que a la fecha de entrega del producto, 2 de diciembre de 2022, ese mismo día, la reclamante ya contactó con la mercantil. Pero las fotos aportadas al expediente son de cuando ya había transcurrido varios días y no del día de la entrega. Por lo que no tenemos prueba documental alguna que demuestre el estado del ramo en la entrega, ya que la mercantil refiere haber recibido las fotos después de la entrega, pero no las aporta al expediente, como tampoco lo hace la reclamante.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMA PARCIALMENTE, las pretensiones de la

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

reclamante y la mercantil debe abonar el 50% del coste del ramo (83,03 €) que asciende a 41,51 €.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los daños y perjuicios, ya que no son materia consumerista.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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