



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00916.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Chaqueta de pluma:

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: El consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Plumífero de hombre con cremallera en azul marino "[REDACTED]") el pasado 26 de noviembre de 2022, por un importe de 129,90 Euros. Según alega el particular, recibió un producto distinto al solicitado en el momento de la compra, por lo que acudió a una tienda física en cambio, no le pudieron solucionar el incidente al tratarse de una compra a través de la página web. No obstante, tras contactar a través de correo electrónico procedieron a iniciar el proceso de recogida para el posterior reembolso del importe en cambio, a fecha de interposición de la reclamación no se ha resuelto por lo que, solicita la entrega del producto solicitado o bien, le faciliten el nuevo importe para adquirirla nuevamente.

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 se reitera en su reclamación que consta por escrito en el expediente y manifiesta que la entrega del producto solicitado o bien, le faciliten el nuevo importe para adquirirla nuevamente.

En su escrito a Confianza Online fecha 7 de marzo de 2023, el reclamante solicita la diferencia entre el producto adquirido online y el de la tienda física que asciende a 60 €

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de Confianza Online y por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En relación con el procedimiento de inicio de arbitraje, relativo a la reclamación formulada por D. [REDACTED], como consecuencia de un pedido de una chaqueta de la marca [REDACTED], realizada directamente al proveedor del producto, a través de la plataforma digital de [REDACTED], le informo que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia nos indican que tal y como se le informó en su día al Sr. [REDACTED], se procedería a la recogida de la prenda enviada por error, y a la devolución de su importe, procediéndose según lo acordado con el cliente. Asimismo le informo que, al Sr. [REDACTED] se le indicó que se volvería a solicitar al proveedor del producto de la

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

marca [REDACTED], la chaqueta que se correspondía con la solicitada por el cliente, respetándose el precio inicial. El Sr. [REDACTED] no informó en ese momento ni a mi representada, ni al proveedor del producto [REDACTED] al que le había adquirido previamente la chaqueta, que ya había adquirido otra chaqueta de forma presencial en el Centro Comercial [REDACTED], motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, puesto que el Sr. [REDACTED] decidió voluntariamente realizar una segunda compra de forma presencial, utilizando un canal de venta ajeno a la Venta a Distancia de mi representada”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la trazabilidad de los hechos es la siguiente:

1º El reclamante con fecha 26/11/2022 adquiere online (directamente a la mercantil) una chaqueta modelo el ganso por un importe de 129,90 €.

2º Dicho producto se recibe en su domicilio, pero no es el modelo adquirido por el reclamante.

3º Según consta en la información facilitada por la mercantil, ante la falta de conformidad del producto se puede devolver y cambiar en cualquier centro físico.

4º El reclamante acude de dicha forma a proceder al cambio y devolución, pero le informan que no hay stock, pero si ese mismo modelo a un precio superior y proceden a tramitar la reclamación.

5º Con fecha 3/12/2022 el reclamante adquiere en la misma mercantil pero físicamente, el mismo modelo por el importe de 189,90 €.

6º La mercantil alega no devolver el importe restante entre la adquisición de un modelo y otro, que son 60 € y refiere: “El Sr. [REDACTED] no informó en ese momento ni a mi representada, ni al proveedor del producto [REDACTED] al que le había adquirido previamente la chaqueta, que ya había adquirido otra chaqueta de forma presencial en el Centro Comercial [REDACTED], motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, puesto que el Sr. [REDACTED] decidió voluntariamente realizar una segunda compra de forma presencial, utilizando un canal de venta ajeno a la Venta a Distancia de mi representada.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y entendiendo que la causa de comprar el mismo producto por un importe superior, fue como consecuencia de que el envío de lo adquirido no era lo contratado y de la falta de solución por la mercantil, máxime cuando su compra era para un regalo en fechas navideñas. Por lo que el hecho de que el reclamante haya adquirido o no el mismo producto después de que la mercantil se equivocara en el envío de un producto que no era el adquirido por el reclamante, es irrelevante para la no devolución de la diferencia, que asciende a 60 €, entre un producto y otro similar.

Por ello, se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante y la mercantil debe abonar el importe de 60 € de la diferencia entre el producto comprado online y el adquirido en la tienda física.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.