

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01378.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Recibida con fecha nueve de enero de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 29 de junio de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad de la reclamante con la entrega de parte de un pedido de juguetes adquiridos a través de la página web de [REDACTED]. Al presentar la solicitud de arbitraje, pretende una explicación sobre los hechos ocurridos, en concreto, sobre el retraso del pedido, la entrega de los productos al precio que los adquirió, así como una compensación económica atendiendo a la excepcionalidad de la compra.

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito e indica que recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, les indican que, por causas ajenas a su voluntad, y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor por las fechas navideñas, no se pudo proceder a la entrega de los cuatro juguetes en el plazo previsto. Finalmente, y al continuar interesada en los cuatro juguetes la Sra. [REDACTED], se procedió a realizar un nuevo pedido y a su entrega una vez recibida la mercancía, respetando el precio inicial, y como deferencia comercial por las molestias ocasionadas, se procedió a la entrega gratuita de un año de tarifa plana para próximas compras, valorada en 19,90 euros, mostrándose la cliente conforme con la solución adoptada.

La parte reclamante en sus alegaciones de 20 de julio de 2023, comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el



Comunidad de Madrid

expediente. Alega que a fecha de las alegaciones no se ha justificado por parte de [REDACTED] los motivos por los que no fueron entregados los Juguetes comprados para una fecha muy determinada: Navidad y Reyes, lo que significó que su hija de tres años de edad no contara con ellos en una fecha tan señalada.

La primera excusa que le dieron fue que había retraso, la segunda fue que estaba en reparto, la tercera que [REDACTED] los había extraviado y ahora, la última es una rotura de Stock. Su reclamación es muy clara, y como solicitó de inicio, solicita que se acredite el motivo por el que no fueron entregados.

De tal forma, si hay una rotura de Stock, las empresas distribuidoras o suministradoras debieron emitir una Nota Informativa al respecto (ya es coincidencia que pasara con todos los productos), si es porque [REDACTED] lo extravió deben contar con un albarán de entrega y una reclamación por su parte. Fuera cual fuera el motivo, deben poder acreditarlo.

Indica que no ha habido un acuerdo. [REDACTED] se tomó muchas molestias en remitirle correos electrónicos y llamadas solicitando una contestación por escrito en ese aspecto y no la hay, porque no está conforme.

Como bien dicen en su comunicación, procedieron a la entrega de los productos que había abonado meses antes.

En resumen, [REDACTED] tan sólo ha hecho lo que debería haber hecho en su momento: la entrega de lo que previamente se abonó, no hay excepcionalidad en su actuación, salvo que lo hicieron muchos meses después y debiendo interponer una reclamación en consumo, con el tiempo que conlleva, por lo que, falta mucho hasta llegar a lo que reclamó de inicio:

- Justificación y/o acreditación del retraso: si ha sido una rotura de stock, que se acredite.
- Disculpas formales: porque “jugaron” con la ilusión de una niña de tres años el día de Navidad y de Reyes (porque cuando no llegaron para Navidad, me confirmaron que si lo harían en Reyes)
- Resarcimiento de daños: no era una “compra de un día cualquiera”, eran regalos de Navidad.

Por último, la reclamante deja claro que no ha habido ningún acuerdo con [REDACTED] y que su intención es continuar con el Arbitraje y que se dicte una resolución ecuaníme y equitativa con los hechos que se han ido exponiendo.

Tras lo cual, el Árbitro Único se pronunció emitiendo la correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de las pretensiones de la reclamante, dado que este Árbitro carece de la competencia necesaria para obligar a la mercantil reclamada a dar más explicaciones relativas a la justificación del retraso. Por otro lado, la formalización de las disculpas no es materia arbitral en virtud de lo estipulado en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo y, por último, en



Comunidad de Madrid

cuanto al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados, éstos no quedan debidamente acreditados ni cuantificados en el seno del presente expediente arbitral. Por tanto, queda expedita la vía judicial.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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.