



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07853.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 28 de agosto de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre 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 Colegio Arbitral, 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 del reclamante con un pedido realizado un pedido realizado a través del portal [REDACTED] del que es responsable [REDACTED]. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (TV Qled 139,7 cm (55") [REDACTED], 4K UHD, Smart TV), con fecha 16 de mayo, por un importe de 540,17 Euros. Según alega el particular, en el momento de la entrega se percató de que el modelo recibido era de inferior calidad al del modelo adquirido, por lo que tras rechazar la mercancía contactó con la reclamada desde la cual le informó de que debía proceder a la devolución del pedido pese a haber rechazado la entrega y realizar una nueva compra, siendo el precio en ese momento 100 Euros más caro, motivo por el cual, una vez realizado el nuevo pedido, procederían a abonarle la diferencia y al envío de un cupón por valor de los portes para que no abonara coste alguno por ello. No conforme, solicita la entrega del pedido respetando las condiciones inicialmente pactadas.

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



Comunidad de Madrid

en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito e indica que hasta la fecha la empresa reclamada, [REDACTED], no se ha puesto en contacto con él y no se ha resuelto el problema. Solicita la venta del producto -modelo específico- que compró por el importe que consta en su factura, ya que es un producto que siguen teniendo en stock y por una equivocación en el envío, le devolvieron el dinero sin opción de poder comprarlo de nuevo. El producto posteriormente subió de precio y le emplazan a comprarlo de nuevo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito e indica que tras analizar la situación del referido pedido, [REDACTED] ha podido verificar que, por un error involuntario, efectivamente se envió un producto que no se correspondía con el pedido realizado por el reclamante. Tal y como se informó al cliente en su momento, era necesario tramitar la devolución y realizar un nuevo pedido para poder hacer la entrega del producto correcto. Debido a la diferencia de precios del producto entre el momento en que hizo la adquisición inicial y el momento de la reclamación, se ofreció al cliente respetar el precio de la compra inicial, como no podía ser de otra manera. Por tanto, a pesar de que [REDACTED] tuviera que hacer un trámite adicional, el precio del producto sería exactamente el mismo que el abonado inicialmente y no habría sufrido más perjuicios que los de los propios trámites.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, a su leal saber y entender, resuelve la **ESTIMACIÓN TOTAL**, de la pretensión del reclamante, debiendo la mercantil reclamada entregar el producto adquirido previo abono por parte del reclamante del importe del pedido inicial objeto de la presente arbitraje de consumo.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de noviembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: