



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08347.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Pedido

En Madrid, a 19 de julio de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se realiza el pedido nº [REDACTED], Maleta de cabina [REDACTED], con fecha 20 de mayo, por un importe de 79 €. Según alega el reclamante y ante la falta de entrega prevista el 20 de junio, contacta con la reclamada y acudió a la tienda de la recogida, donde le informaron que no encontraban el pedido. Posteriormente, se recibe una notificación que le indicaban que había procedido a la cancelación unilateral del pedido debido a que no disponían de unidades.

El Colegio Arbitral 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 reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la entrega del pedido respetando las condiciones inicialmente pactadas, o bien, otro de similares características"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta a través de Confianza Online de que ante la falta de stock no se puede enviar el pedido y le ofrece la elección de otra maleta de igual característica.

En su escrito de 5 de junio de 2023 refiere: En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo de la compra de una Maleta de cabina modelo [REDACTED] rígida de la marca [REDACTED], rígida con capacidad de 41 L ([REDACTED]), adquirida a través de la página web de [REDACTED], ponemos en su conocimiento los siguientes extremos:

- Ante la imposibilidad de envío por rotura de stock, se contacta con el cliente para dar acuse de recibo de la reclamación y, ya que el pedido consta reembolsado, se le ofrece tramitar nuevo envío de modelo sustituto.



Comunidad de Madrid

- El cliente solicita en su reclamación la entrega del pedido respetando las condiciones inicialmente pactadas, o bien, otro de similares características.

- Se remite la información a través de correo electrónico al cliente:

https://

- Por tanto, se le remitió el siguiente correo electrónico informando del sustituto:

El 11 oct 2022, a las 10:56, [redacted] escribió:

Estimado Sr. [redacted]

Tras realizar las gestiones oportunas con el departamento correspondiente nos informan que podemos ofrecerle el siguiente sustituto para la referencia agotada "Maleta cabina [redacted] rígida con capacidad de 41 L ([redacted])"

[https://\[redacted\]](https://[redacted])

Quedamos a la espera de su respuesta.

Lamentamos los inconvenientes que hayamos podido ocasionar y agradecemos su confianza.

Atentamente,



"Haciendo al cliente el protagonista de nuestra historia"

Atención al Cliente

Si nos necesitas, contacta con nosotros en: [consultas y comentarios](#) de nuestra web o por [correo electrónico](#)

- El cliente contestó con el siguiente email:

Re: DCH/ PEDIDO [redacted] 9 categorías



Buenas tardes

Ya he contestado al mediador rechazando su sorprendente oferta

Un saludo a

Enviado desde mi iPhone

El 11 oct 2022, a las 10:56, C [redacted]

Por lo expuesto y dado que, tal como solicitaba, se le ha ofrecido un artículo de similares características, respetando el precio del pedido inicial, propuesta que ha sido rechazada, no es posible realizar ninguna gestión adicional por esta parte.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio manifiesta, que pese a la falta de diligencia por parte de la mercantil, en cuanto a la falta de información en tiempo y forma, sobre las unidades disponibles para el consumidor, que debido a la falta de existencia de stock, no se puede facilitar la ejecución del contrato, que se resolvió en el momento de devolución del precio de la maleta adquirida.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y DESESTIMA las pretensiones del reclamante, al no haber stock disponible con respecto a la maleta exigida.

No obstante, este Colegio en Equidad, valora ESTIMAR una compensación al reclamante, ante la falta de la diligencia de la mercantil, en la cuantía de 115 €, de la diferencia entre el

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

importe original de la maleta y el de la ofertada. Dicho importe se consumirá a través de un vale para adquirir una maleta de iguales características en el propio establecimiento. El reclamante dispone de un plazo de validez de 1 año para uso de este vale. Trascurrido dicho plazo, el vale caducará.

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.

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

Madrid, 21 de julio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL