



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09085.7/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone: *"En fecha 04/06/2022 se compró online el artículo alfombra interior con numero de pedido [REDACTED], posteriormente en fecha 05/07/2022 en el seguimiento web se indicó que el artículo había sido enviado, casi 2 meses después no recibo el artículo y contacto a la empresa, me indican que el producto se perdió y no podrán entregarme el artículo. En conclusión, si yo no llego a contactarlos podrían estar un año esperando el artículo, indican que me reembolsarán el dinero pero NO indican cuando lo reembolsarán y yo NO quiero el dinero, quiero el artículo, llevo 2 meses esperándolo y el producto aparece con stock en la WEB. Es una burla, no me facilitan el tracking del envío ni la empresa que supuestamente perdió el artículo.*

Solicito se me haga entrega del ARTICULO, luego de 2 meses esperando la entrega es una burla que la empresa no me contacte y solucione el problema, sino pueden entregarme el mismo artículo, solicito me envíen el artículo similar (alfombra vinílica rectangular- Collage amarillo medidas 200x266cm) al mismo precio que pagué, es su responsabilidad y obligación."

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.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que *"el pasado 04/06/2022 se realizó la compra del artículo alfombra vinílica de interior medidas 295/195cm en la tienda online [REDACTED], se realizó el pago y todo fue correcto; luego de varios días de no tener ninguna respuesta por parte de la tienda respecto a la fecha de recepción del artículo contacte telefónicamente a fin de obtener información y me indicaron que el artículo estaba siendo preparado y que sería enviado en breve. Luego de varias semanas, nuevamente sin tener información o noticias por parte del vendedor volví a contactar telefónicamente a la tienda, donde me fue indicado que el artículo había sido enviado y que pronto sería recibido antes del 01/07/2022. Una semana después volví a contactar telefónicamente a fin de obtener respuestas respecto al artículo y saber si finalmente me llegaría ya que lo necesitaba y si no podían cumplir con la venta iba a adquirirlo en otra tienda, siéndome informada que ya estaba de camino y que esperara nuevamente la recepción, pidieron disculpas por los retrasos y seguí esperando.*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

Varias semanas después vuelvo a contactarlos telefónicamente para saber que había pasado y me indican que el artículo había sido extraviado por la empresa de encomienda, y que cancelarían el pedido sin darme ninguna explicación, momento en el cual solicité me indicaron el número de guía y empresa de envío ya que nunca me había sido dada esa información y por tanto yo contactaría a la empresa de transporte para verificar que había pasado, momento en el cual se me negó esa información, nunca me transmitieron o informaron el número de seguimiento o la empresa de transporte, al pedir hablar con un supervisor me indicaron que el pedido había sido cancelado y que buscara comprarlo en otra tienda (pese a tener meses esperando el artículo vendido por ellos).

Al día siguiente volví a contactarlos telefónicamente y les solicite una hoja de reclamación, siéndome indicado que no tenía motivos para reclamar ya que el pedido había sido cancelado (ya siendo 13/08/2022), y si reclamaba no volverían a atenderme y que serían los abogados quienes estarían a cargo del proceso.

Meses después, al estar dentro del proceso de conciliación tramitado a través de Confianzaonline, solicité nuevamente el número de guía y empresa de transporte, la empresa nuevamente se negó a dar esa información y por tanto, el proceso de conciliación culmino sin ningún avance debido a que el vendedor nunca aportó ningún tipo de información o documentación que respaldara que efectivamente envió el artículo, el proceso y los meses de retraso han sido una burla al consumidor, la empresa se lava las manos simplemente indicando "cancelamos el pedido y devolveremos el dinero" a pesar de indicar en repetidas ocasiones que yo NO quería el dinero, yo quería el artículo que tenía meses esperando y que había pagado. De igual forma se transmitió que estaba dispuesta a aceptar un artículo de reemplazo, con stock actual en su web por el precio que ya pagué originalmente, siéndome indicado que el artículo que había adquirido había aumentado su precio y que por tanto si lo quería debía pagar el nuevo precio del artículo.

En conclusión, y visto lo anterior expuesto solicito:

- 1) se me sea entregado el número de guía y empresa de transporte empleado durante los meses de junio/agosto para validar el real envío del artículo.
- 2) Me sea entregado el artículo comprado tal como consta en factura [REDACTED]
- 3) En caso de no existir el artículo adquirido alfombra vinílica de interior medidas 295/195cm sea entregado en su defecto un artículo con medidas similares."

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que "el pedido [REDACTED], compuesto por una alfombra vinílica de interior, fue extraviado durante el transporte llevado a cabo por la empresa de logística y transporte [REDACTED]. Como consecuencia de lo anterior, el Departamento de Atención al Cliente de [REDACTED] contactó a la Clienta para exponer la situación y reembolsó íntegramente el importe del pedido. Se aporta, como anexo al presente escrito de alegaciones, el comprobante del reembolso del pedido [REDACTED], ejecutado desde el Departamento de Atención al Cliente de [REDACTED] en favor de la Clienta. En vista de las posibles molestias ocasionadas en la figura de la Clienta, el Departamento de Atención al Cliente de [REDACTED], ha activado un voucher de 20 euros en la cuenta personal de socia de la Sra. [REDACTED].

A mayor prueba de la buena fe de [REDACTED], se declara que se está intentando localizar el producto comprado por la Clienta vía su pedido [REDACTED], con la intención de



Comunidad de Madrid

entregarlo sin coste adicional, lo cual no podemos asegurar, considerando que [REDACTED] no dispone de stock propio, pero haremos nuestros mayores esfuerzos para procurar que esto sea posible, siempre que ello no resulte incompatible con los parámetros de la proporcionalidad previstos por la legislación aplicable.”

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que realizó una compra online no habiendo aportado la empresa reclamada ningún documento que justifique la causa por la que no se realizó la entrega del producto adquirido, y constando en el documento de trazabilidad del envío que la empresa no realizó ninguna gestión entre el 5 de julio de 2022, fecha en la que supuestamente se entregó al transportista y el 9 de agosto de 2022, fecha en la que manifiesta que se consultó al transportista informando la pérdida del envío. Asimismo, se comprueba una deficiente prestación del servicio de atención al cliente, que no contactó con la parte reclamante para informarle de la incidencia en el envío del pedido, siendo la parte reclamante la que contactó en sucesivas ocasiones con la empresa, que le dio unas expectativas de entrega del producto, que se prolongó excesivamente y que finalmente no se cumplió. En consecuencia, **la empresa reclamada deberá realizar las gestiones necesarias para que se entregue a la parte reclamante en su domicilio una alfombra del modelo y medidas indicados en el pedido [REDACTED] y en la factura de compra, debiendo abonar la parte reclamante 129,99 € por el precio de la alfombra y 3,95 € por los gastos de preparación y envío, de acuerdo con las condiciones contratadas, y si no fuera posible le entregará una alfombra vinílica de interior de características similares, abonando la parte reclamante los mismos importes indicados.**

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

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