



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09525.1/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 25 de abril 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:

"El 27 de junio de 2022, en el portal de compras de [REDACTED], efectué la compra de un artículo, un reposapies para el carrito [REDACTED], que aparecía en el portal de compra como disponible. Me cobraron la cuantía del artículo (35 €) y los gastos de envío (5,90€) informándome que lo recibiría antes del 29/07/2022. El 27/07/2022, sin haber recibido ninguna noticia sobre el estado del pedido, y tras intentar en repetidas ocasiones contactar telefónicamente con el servicio de atención al cliente (sin que nadie atendiera las llamadas), me persono en un centro de [REDACTED] y pregunto por el estado del pedido. En ese momento me confirman que no tienen el producto por el que he pagado y que no saben cuándo lo tendrán. No saben darme ninguna otra explicación ni solución. Actualmente me encuentro con que he pagado un dinero por un producto que no tengo y no saben decirme cuándo podré recibir el producto, ni me dan ninguna opción de otro artículo similar. Pretensiones del solicitante Considero que la empresa ha actuado de mala fe al publicitar como existente un artículo que no tenían en stock, y posteriormente no dándome ninguna opción para obtener ningún artículo similar ni para la devolución del dinero. Durante este tiempo en el que pensaba que iba a recibir el artículo pagado, la empresa fabricante [REDACTED] ha retirado el artículo de su producción y no he podido comprar otro similar porque pensaba que ya lo había comprado a través del [REDACTED], por lo que reclamo la devolución del dinero invertido (40,90€) más una compensación por estos tres meses de espera del mismo importe (otros 40,90€)"

Aporta documentación, que se incorpora al expediente y se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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** no aporta nuevas alegaciones ni documentación.

La **parte reclamada** aporta escrito reiterando las alegaciones ya formuladas en la mediación, manifestando *"el cliente tramita el pedido anteriormente indicado con fecha 27 de junio, fecha de compromiso antes del 29 de julio. En la base de datos, consta que el cliente ha recibido comunicaciones automáticas informando del retraso del pedido (rotura de stock). El pedido queda cumplimentado como entregado con fecha 13 de septiembre. Recibimos la reclamación de Confianza Online. Se contacta para dar acuse de recibo de la reclamación. Se le piden disculpas por las molestias ocasionadas y el*

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

cliente confirma que sí ha recibido los mensajes informando del retraso pero no está conforme. Le ofrecemos como detalle comercial, incluir en su registro de forma gratuita la tarifa [REDACTED] valorada en 19,90 € (gastos de envío gratuitos durante 1 año) pero no acepta. El cliente solicita el abono del importe total del pedido e informamos a Confianza Online, que nos mantenemos en la misma posición. El cliente no queda conforme. Adjuntamos imagen de la respuesta enviada a Confianza Online.”

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante, al considerar que si bien el producto fue finalmente entregado al destinatario con un mes y medio de retraso respecto de la fecha compromiso de entrega informada al realizar el pedido, la empresa reclamada comunicó al reclamante el retraso en la entrega antes de finalizar la fecha de compromiso, y posteriormente le comunicó un nuevo retraso y la imposibilidad de determinar una fecha de entrega, no constando que el reclamante hubiera manifestado su voluntad de resolver el contrato, y habiendo realizado la empresa debido al retraso un ofrecimiento en atención comercial, rechazado por la parte reclamante.

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. 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 20 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.