



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09850.2/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Ordenador:

En Madrid, a 31 de marzo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACIÓN DE COMERCIANTES DE ELECTRODOMESTICOS, MUEBLES DE COCINA Y AUTÓNOMOS 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: El pasado 21 de Julio se realiza una compra de un ordenador portatil en la tienda online "ofertas de la semana.com" por un valor de 2.517 €. Las características y modelo del ordenador que se adquiere son las siguientes: [REDACTED] Portátil 43,9 cm (17.3") [REDACTED]. Cuando llega el paquete, el ordenador que se recibe nada tenía que ver con el que se compra ya que venia con una resolución de pantalla de [REDACTED] cuando la que anunciaba era [REDACTED] de [REDACTED] y tampoco coincidía el procesador ya que el que se compra era un [REDACTED] y llegó [REDACTED]. Es decir un ordenador bastante inferior en cuanto a prestaciones. En el acto se reclama y se comprometieron a solucionarlo mandando el modelo correcto, despues de cientos de emails cruzados y casi un mes despues comunican que el modelo que compre no existe y es un error del fabricante.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Yo ya no quiero ni que me devuelvan el dinero ni tan siquiera que me cambien el ordenador, estoy tan harto de esta situación que me quedare con el ordenador que han mandado a cambio de una compensacion economica justa: la diferencia de precio aproximada entre un procesador [REDACTED] y un [REDACTED] es de aproximadamente 190 € y la de un monitor de 1080p y uno de 1440p es de 110 €. Es decir unos 300 € es lo que aceptaria mas o menos de abono por quedarme con un ordenador claramente inferior al que compre. Por cierto les pedi hoja

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de reclamaciones y no me la han mandado.

En su escrito de 8 de marzo de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 29 de diciembre de 2022 refiere: "no considero resuelto el conflicto: Punto 1: cierto que se me pidió disculpas, primero por tardar casi un mes en la entrega y segundo por mandar un modelo que no correspondía con las especificaciones que exponían en la tienda. Pedir disculpas se les da bien, aportar soluciones se les da fatal; Punto 2: .cierto es que no quise el abono, entiendo que si compro algo es para que se me sirva el producto exacto que compré y no para perder el tiempo en andar buscando otro ordenador, bastante me perjudicaron ya con el retraso en la entrega de casi un mes y el mes que tuve el ordenador en la caja de embalaje en espera de una solución que nunca llegó, ese tiempo en el que no pude desempeñar mi trabajo y que nadie me pagará esas horas perdidas. Encima querían que devolviera el ordenador y seguir perdiendo tiempo en busca de otro? Lo siento pero no, cada uno es responsable de sus errores sean intencionados o no y deben pagar por ello, estos señores intentaron colarme un producto que no existe; Punto 3: Mentira, me ofrecieron otros modelos de los cuales ninguno se adaptaba a las características que compre, unos eran inferiores al que compré y otros demasiado superiores para mi presupuesto, accedí a que me lo cambiaran por el mas parecido pero inferior en prestaciones en cuanto a la resolución de pantalla y me quisieron hacer pagar 150 € ? mas por el, cosa que me negue. También les propuse quedarme con el modelo que me entregaron haciendome un descuento justo, el descuento que ellos estimaron "justo" era de 50 € ?, una ridiculez teniendo en cuenta que me entregaron un producto con un procesador y una resolución de pantalla muy inferior a la que yo compré; Punto 4: Entenderan que las soluciones que dieron eran totalmente inaceptables y llegados a este punto no tuve más remedio que acudir al arbitraje de consumo.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: " debido a un fallo en la descripción que nos facilito el fabricante y que teníamos publicada en nuestra web , a este cliente se le envió el modelo solicitado, pero con una gráfica y procesador algo inferior

- 1- desde el primero mometo se le llamo se le pidió disculpas y se le ofreció hacerle el abono como no puede ser de otra manera, ya que le insistimos que ese modelo nos dijo el fabricante que no existía y habían comentido un error en la descripción
- 2- el cliente no quiso ni el abono ni quiso atender a razones , insistiendo en que ese modelo lo tenían otras tiendas , contactamos con esas tienda para comprarselas a ellas y resulta que ellos tenían el mismo error el la descripción del ese modelo , que tampoco era tanto
- 3- intentamos ofrecer al cliente otos modelos parecidos haciendole descuento , tampoco hubo manera, el cliente quería el modelo que había comprado, cosa que era imposible.

En su escrito de 6 de marzo de 2023 refiere: "Me corroboro en en mi primer escrito, este cliente debería haber aceptado el abono cuando se le ofreció, como pasa en cualquier tienda online cuando ocurre este tipo de errores o similares al cliente se le hace el abono y fin del problema.Lo intentamos de todas las maneras y no hubo forma, adjunto dos e-mailDe ejemplo".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, ambas partes refieren el error en el producto adquirido, al estar erróneas las características del producto y por ello sus especificaciones en la página web. La mercantil refiere que el error es del fabricante y el reclamante que el error está en la página web de la mercantil y debe ser ellos los que lo asuman y luego solicitar al fabricante su responsabilidad.

A fecha actual, el reclamante tiene el ordenador adquirido y usándolo, pero pide la diferencia de precio entre lo contratado y lo entregado que sería 190 € (la diferencia entre el ■ que adquirió y el ■ que le entregaron)y 110 € (monitor 1080 p que contrató y un 1440 p que le enviaron). Lo cual asciende a 300 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral, se puede constatar, que ya sea por causa del fabricante o por el que vende el producto, la circunstancia es que al reclamante



Comunidad de Madrid

le envían un producto que no era el que contrató y las opciones de devolución del producto o comprar otro de características similares al adquirido, supone un importe superior con respecto al que tiene.

Por ello, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y entendiendo que el coste de una pantalla con la resolución ofertada sería 150 € más y el ofrecimiento de la mercantil de una rebaja del ordenador adquirido en 50 €, hace un total de 200 € que la mercantil debe abonar al reclamante, no teniendo elementos de prueba que acredite el importe de las piezas que no se adecua a lo ofertado.

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.

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

Previo 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.



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

Madrid, 03 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

