



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11001.5/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

[REDACTED]:

En Madrid, a 19 de abril 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES 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: El jueves 8 de septiembre a las 21:16 horas se hace un pedido en [REDACTED] de un [REDACTED]. Caja de aluminio Medianoche y correa deportiva medianoche por el que se validó y cobró 539 € con recogida en la tienda [REDACTED] de [REDACTED]. El 16 de septiembre, recibe un correo en el que se indica que el precio está disponible en la tienda mencionada anteriormente para su recogida, en dicho correo cambia la descripción del artículo con respecto al que estaba anunciado en la página web y que una vez recogido el artículo, ese no es el artículo que había comprado, el artículo es un [REDACTED] - [REDACTED] que no tiene conexión LTE sino conexión GPS. En el historial de pedidos aparece el número de pedido [REDACTED] pero no aparece la descripción del reloj. Sin embargo, a través de la aplicación de Fnac, sí que aparece la descripción del reloj como cuando se hizo el pedido. El lunes 19 de septiembre me pongo en contacto con el servicio de atención al cliente de [REDACTED]. Es medio de Twitter y por correo electrónico, se indica que el producto recibido no es el comprado e indican, tras numerosos correos, que el producto recibido [REDACTED] es el correcto cuando yo he comprado el [REDACTED], y el precio este último en la web aparece con un precio de 659 €. Mandan un correo indicando el derecho al desistimiento para devolver el producto si no estaba de acuerdo y se hace porque no es el producto que se había solicitado.

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 y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que se cumpla con lo anunciado en la página web y en la confirmación del pedido que es un [REDACTED], Caja de aluminio Medianoche y correa deportiva medianoche al precio que indicaba en el momento de hacer el pedido que es de 539 €.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 24 de marzo de 2023 refiere. "Que la mercantil me ha dado traslado, fuera del cauce del procedimiento administrativo, un bono que me ha permitido adquirir el reloj objeto de controversia por el precio que esta parte reclamada, poniendo solución al asunto. SEGUNDA. - Que, en vista del resultado alcanzado, favorable a esta parte, no es necesario continuar con el procedimiento. Por lo expuesto, y al amparo de la Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. SOLICITO al organismo al que me dirijo que tenga por recibido el presente escrito, lo admita a trámite, por el cual solicito el archivo de la causa, en vista de su resultado favorable".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación y manifiesta: "El Sr. [REDACTED] acudió a la tienda [REDACTED] en fecha 29/09/2022 para realizar el desistimiento del artículo adquirido en el pedido [REDACTED], un dispositivo [REDACTED]". Adjuntamos a este escrito el justificante correspondiente. Igualmente indicar que el reclamante contactó con nuestro servicio de atención al cliente en fecha 06/10/2022 para reclamar el reembolso del pedido. Una vez recibido el artículo en nuestro almacén, la devolución del importe abonado fue realizada en el mismo medio utilizado para el pago, en fecha 11/10/2022. Mostramos a continuación el registro de la operación en nuestra pasarela bancaria: Por lo anteriormente expuesto, no podemos satisfacer la pretensión del reclamante y, por tanto, SOLICITO A ESTE SERVICIO DE CONSUMO que, teniendo por presentado este escrito, dentro del plazo concedido al efecto, se sirva admitirlo y se tenga por contestado su requerimiento.

En su escrito de 21 de marzo 2023 se ratifica en todo lo anterior y añade: "De la satisfacción de la pretensión del reclamante únicamente respecto de la ejecución del contrato de compraventa. - Por medio del presente escrito la Sociedad viene a manifestar al Organismo su voluntad de satisfacer la pretensión del reclamante en cuanto a efectuar la entrega de un [REDACTED], Caja de aluminio Medianoche y correa deportiva medianoche" por el precio de 539,00 €, todo ello conforme los criterios de buena fe. La Sociedad no dispone actualmente de stock para efectuar la entrega del modelo objeto de la controversia al reclamante; no obstante, la Sociedad se obliga por medio de este escrito a contactar, vía correo electrónico, con el reclamante en cuanto se reciban unidades del producto para hacerle llegar un código promocional que respete el precio pactado, para que así el reclamante pueda efectuar nuevamente el pedido del producto al precio de 539 €".

Ante las manifestaciones de ambas partes, en sendos escritos de fecha 21 y 24 de marzo de 2023 en las que manifiestan haber solucionado el conflicto, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO.

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.

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

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 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, 19 de abril de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]