

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12137.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 23 de mayo 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE TALLERES DE MADRID debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

"He comprado un producto, con componentes de otro producto. El fabricante me lo ha corroborado. He asumido costes de transportes por su ineficiencia. El producto viene defectuoso. El servicio de atención al cliente de [REDACTED] ha sido pésimo (errores varios y/o mentiras, cuelgue de llamadas, horas al teléfono, reclamaciones internas no contestadas, etc). Llevo casi dos meses de lucha con el servicio de atención al cliente, mínimo creo que merezco unas disculpas y alguna explicación. He gastado horas, y dinero en gasolina, que me gustaría recuperar de algún modo. Quiero el producto nuevo que compré, si es con componentes diferentes, al menos, que sean de categoría superior, no inferior".

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 reclamada** aporta escrito alegando que *"el cliente tramita el pedido con fecha 28 de agosto 2022 a través de la web de [REDACTED], con numero de pedido [REDACTED] con entrega antes del 08 de septiembre 2022.*

Con fecha 31 de agosto el cliente contacta con atención al cliente para solicitar el cambio de dirección de entrega del pedido. Solicita la entrega en [REDACTED]. Se informa que, aunque no lo ha retirado aún, a la agencia encargada, [REDACTED] no le es posible modificar la dirección a otra provincia.

El cliente insiste y se intenta modificar, pero no se asegura. Finalmente, el pedido se confirma entregado el día 09 de septiembre 2022.

Con fecha 14 de septiembre 2022 el cliente contacta con atención al cliente porque ha visto que la horquilla es diferente. En la web consta [REDACTED] con bloqueo, recorrido 100mm y el cliente recibe modelo [REDACTED]. El cliente confirma que ha usado la bicicleta y remite fotografías.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Con fecha 22 de septiembre se recibe hoja reclamación. Se contacta con el cliente para dar acuse de recibo de la reclamación.

En la web se informaba que "La marca se reserva el derecho a modificar sin previo aviso las especificaciones técnicas, de color y materiales respecto de los componentes originales". Adjuntamos imagen.

Se informa que la bicicleta esta usada y se autoriza el cambio de la horquilla por la que viene en la ficha técnica. Se indica que el trámite sería acudir a cualquier taller de bicicletas que se encuentran en los centros de [REDACTED] y allí le cambian la horquilla y ajustan la bicicleta. El cliente no acepta porque no quiere ya la bicicleta y solicita el cambio o la devolución. Se informa que el artículo esta usado y no es posible esa solución, no quedando conforme.

El cliente indica que no tiene transporte para poder acudir a un centro de [REDACTED] con la bicicleta y que sea revisada en el taller. Se consulta con el departamento si es posible recoger la bicicleta en el domicilio del cliente y llevar a revisar al taller central en Valdemoro. Desde el departamento indican que se desplazarán al domicilio del cliente y dejarán solucionado. Se informa al cliente quien facilita dirección calle [REDACTED] en [REDACTED] para que pasen a solucionar.

Con fecha 13 de febrero contactamos con el cliente y nos confirma que fueron al domicilio, cambiaron la horquilla y dejaron ajustada la bicicleta.

Con respecto a la reclamación presentada por la incidencia en la entrega, se intentó modificar la dirección de entrega a otra provincia, pero no fue posible ya que, una vez tramitado el pedido se incluyen en rutas de entrega según el código postal. Se consulta con el departamento de logística porque el cliente indica que no disponían medios para la entrega e indican que la delegación no tenía medios para entregar el pedido por voluminoso, pero que gestionaron con otra delegación cercana para hacer el envío, lo cual informaron al cliente. La respuesta del cliente fue que necesitaba el pedido, que él estaba en [REDACTED] pero que un familiar suyo se podía desplazar 100 km para recoger el pedido en la delegación. Por lo que pararon la entrega con la otra delegación.

El pedido consta entregado en delegación y recepcionado por [REDACTED] con DNI [REDACTED]

Se informa que no es posible acceder a la pretensión del cliente de una compensación de 200 € ya que era conocedor de las gestiones realizadas por la agencia para entregar.

Contactamos con el cliente para dar acuse de recibo de la reclamación. Se confirma que han reparado la bicicleta y se ofrece como detalle comercial la tarifa plana [REDACTED] valorado en 19,90 €. El cliente no acepta.

Por todo lo expuesto, lamentamos comunicarle que no es posible acceder a la pretensión del cliente en la presente reclamación."

La **parte reclamante** no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar la deficiente prestación del servicio de atención al cliente en la gestión de la incidencia reclamada cuya solución se demoró en el tiempo y tras las numerosas llamadas realizadas por la parte reclamante que no han sido negadas por la empresa reclamada. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **30 €**.

Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.

Madrid, 23 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



