



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13409.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Pedido defectuoso:

En Madrid, a 02 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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: con fecha 19 de octubre de 2022, por un importe de 399,90 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del pedido constató que uno de los productos tenía el embalaje deteriorado, por lo que contactó con la reclamada donde le realizaron varias entregas con el cambio del artículo, pero estos seguían teniendo la caja defectuosa y, a pesar de los requerimientos realizados, no ha recibido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del artículo en buen estado a través de la tienda en [REDACTED] y una compensación por las molestias ocasionadas.

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 no comparece a la audiencia, teniendo en cuenta la documentación que consta en el expediente y solicita: "Que se me entregue el mismo producto con su caja en perfecto estado en el centro del [REDACTED] más cercano a mi domicilio, este es el de [REDACTED], con la garantía de que dispongan del mismo en dicho centro para no realizar el desplazamiento en balde. Así como que se me compense de la manera que se crea oportuna por todas molestias causadas".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "No disponen de la mercancía que solicita para el cambio al estar ya descatalogada a pesar de que la han intentado localizar por sus centros comerciales, que la mercancía que ha recibido esta correcta y en perfecto estado, tan solo el embalaje original de la mercancía está algo arañado por el almacenaje en sus almacenes

En su escrito de 24 de abril de 2023 refiere: En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo de la recepción de un pedido realizado a través de la página web de [REDACTED], ponemos en su conocimiento los siguientes extremos:

- Pedido [REDACTED].

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Artículos solicitados. 3 unidades de [REDACTED]
- Importe del pedido. 399,00 €.
- Forma de pago. Tarjeta de crédito.
- El cliente tramita el pedido anteriormente indicado con fecha 19 de octubre. Indica que recibe una de las unidades con la caja en mal estado y gestionamos orden de cambio con fecha 31 de octubre. Recibe en mal estado y constan en la base de datos varias órdenes de cambio tramitadas ya que la caja no la recibe en perfecto estado (con fechas 04 de noviembre y 09 de noviembre). El cliente presenta reclamación de la Comunidad de Madrid, nos ponemos en contacto con el cliente a través de correo electrónico, damos acuse de recibo de la reclamación y se ofrece como detalle comercia la tarifa [REDACTED] valorada en 19.90 €. El cliente no acepta.
- Tras la recepción de la reclamación a través de Confianza Online, se gestiona la posibilidad de localizar la caja en perfecto estado, no siendo posible.
- El cliente queda informado y confirma con fecha 06 de febrero que se queda con la mercancía que tiene (dado que la mercancía está bien) y solicita una compensación. Se le ofreció nuevamente como detalle comercial incluir en su registro la tarifa [REDACTED] valorada en 19.90 €, que de nuevo rechaza.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras sinceras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente y lamentamos trasladarle que no es posible realizar ninguna gestión adicional.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que el reclamante adquiere un producto que llega defectuoso y después de muchos intentos siguen sin enviar lo comprado a pesar de haber sido ofertado en su página web pero siendo descatalogado y no siendo posible su sustitución y comprobando que el reclamante no quiere la devolución del dinero.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante y se acepta el ofrecimiento de la mercantil con respecto a la compensación de la tarifa [REDACTED] valorada en 19.90 €.

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 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



Comunidad de Madrid

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 la fecha señalados al pie de la firma.

Madrid, 05 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

