

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14673.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Incumplimiento del plazo de entrega:

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: El consumidor realizó el pedido nº [REDACTED], con fecha 21 de noviembre, por un importe de 759,90 Euros. Según alega el particular, ante la falta de entrega prevista (24 horas), contactó con la reclamada donde le informaron de que no podían concretarse una fecha y, por ello, no conforme, solicita la entrega inmediata del pedido y una compensación por las molestias ocasionadas, al ser la compra realizada para un regalo de cumpleaños.

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 a través de la mediación de Confianza Online y se reitera en su reclamación y manifiesta: "Compensación por perjuicios ocasionados al no recibir mi compra en el plazo contratado y pactado, no poder entregar regalo el día de cumpleaños de mi hijo de 9 años, por llamadas y tiempo empleado para intentar solventar con la empresa el inconveniente(sin éxito) y por la preocupación al recibir como respuesta que no me podían asegurar fecha de entrega de mi compra".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo del retraso en la entrega de un pedido realizado a través de la página web de [REDACTED], ponemos en su conocimiento los siguientes extremos:

- Con fecha 25 de noviembre se contacta con cliente, que indica que tramita pedido con fecha de compromiso antes del 22/11/2022. Sin embargo, por incidencias de logística, lo recibe el 24/11/2022.
- Se piden disculpas al cliente por las molestias ocasionadas y se le ofrece como detalle comercial el servicio [REDACTED] de manera gratuita durante un año, valorado en 19,90 €, el cual es rechazado.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas,

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, pero no es posible acceder a otra compensación diferente a la ya ofrecida.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no llega en el plazo acordado en la página web y motivo por el que el reclamante lo compra para recibirlo en una fecha especial. La mercantil ofrece como detalle comercial el servicio [REDACTED] de manera gratuita un año que es valorado en 19,90 € que es rechazado por el reclamante.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que el reclamante adquiere un producto que no llega en el plazo establecido, pero la mercantil le avisa de dicha circunstancia el mismo día previsto para su entrega sin que el reclamante haga uso de su derecho a la resolución.

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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en la fecha abajo señalada.

Madrid, 05 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

