



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00858.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 9 de octubre de 2023 realiza un pedido online de un producto rebajado que aparecía disponible en talla y color. Se acepta por la reclamada, se paga y dos días después, la empresa anula el pedido sin avisar. Puesto al habla con el servicio de atención al cliente, le indican que el pedido se ha anulado por problemas con el proveedor y el stock.

Interpone una reclamación, ya que si le hubieran avisado el mismo día que hace el pedido, como había otras opciones disponibles para sustituir el producto hubiera podido hacerlo porque ahora ya no es factible.

Asimismo expone a pesar de solicitar la copia de su reclamación, no se la han enviado y a fecha de presentación de su solicitud de arbitraje (5 de enero de 2024), le han dicho que está cerrada.

Solicita que le entreguen un artículo de similares características y valor ya que cuando hizo la compra por la web, sí había stock del producto.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

**La parte reclamada** comparece a la audiencia y se opone a la reclamación mediante escrito de fecha 13 de agosto de 2024, en el que expone:

*“Que en relación a la compra de unas zapatillas deportivas a través de la Web, les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que, como ya se le ha informado en la reclamación presentada anteriormente a través de Confianza Online, no disponemos de stock del artículo y lamentablemente en el proveedor no dispone de ningún producto de similares características para ofrecer a nuestro cliente.*



## Comunidad de Madrid

*Se vuelve a gestionar con el proveedor, indicando que están en la misma situación, no disponen de unidades del modelo y no pueden ofrecer un modelo similar de sustitución al tener todo agotado, por lo que se ha procedido a realizar el abono al cliente en la misma forma de pago”.*

**La reclamante** mediante escrito de fecha 26 de agosto expone lo siguiente:

*“realicé la compra de un producto que se mostraba como disponible, en la talla y color deseados, y cuyo pago fue aceptado por [REDACTED]. Por tanto, confío en que el producto estaba efectivamente en stock, y que la transacción fue válida y vinculante. El hecho de que se me haya informado de la falta de stock solo después de realizar el pago, y sin haberme ofrecido opciones de compensación adecuadas, resulta insatisfactorio.*

*Además, el tiempo transcurrido desde la compra original, así como la falta de comunicación clara y oportuna, agravan la situación. Si bien agradezco las disculpas ofrecidas por [REDACTED], considero que llegan demasiado tarde, casi un año después de los hechos. Aceptar una disculpa sin una solución adecuada no resuelve mi reclamación.*

*Solicita que se me ofrezca un producto de características y valor similares al adquirido originalmente, respetando el precio de la compra original o alternativamente, solicito una compensación económica por los daños y perjuicios sufridos debido a la falta de comunicación y resolución oportuna.*

*Como gesto de buena voluntad por parte de [REDACTED], solicito además un vale de descuento para futuras compras, en compensación por las molestias ocasionadas y el tiempo invertido en resolver este asunto”.*

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR LA PRETENSIÓN** de la solicitante debiendo la entidad reclamada, compensarle económicamente con el reintegro del doble de la cantidad pagada (24,95 €) por el producto no entregado.

La empresa no acredita haber informado a la reclamante de la falta de disponibilidad del producto adquirido y tampoco desvirtúa la manifestación de la interesada, cuando indica que se produce una demora en la recuperación de la suma abonada.

Queda probado que realiza un pedido el día 9 de octubre de 2023 y que es aceptado por la empresa abonándose través de tarjeta de crédito. En el resumen del mismo, se hace constar lo siguiente: *“esta operación ha sido anulada”* sin que conste expresión de las causas u opciones alternativas.

La empresa admite por escrito, la imposibilidad de entregar las zapatillas adquiridas y que tampoco puede ofrecerle un modelo similar de sustitución al tener todo agotado y que por ello, han procedido a realizar el abono al cliente en la misma forma de pago, sin que quede constancia de la fecha del citado reembolso.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

No se entra a conocer respecto de la solicitud de “*vales descuento para futuras compras por las molestias*”, al quedar fuera del ámbito competencial de este órgano arbitral, las atenciones comerciales de las empresas.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contarse 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.0

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.