



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01093.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de octubre 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:

La reclamante señala que realiza una compra online- 24 de noviembre de 2023-de cinco artículos y dos de ellos, son incorrectos porque no responden al pedido. Casi tras dos meses de quejas, el comercio se limita a devolver la cantidad pagada (no los gastos derivados de la manipulación y envío, pues están englobados en el total). Argumentan que el código de la web no era correcto y no le facilitan el producto comprado por otro similar, siendo ésta su pretensión. También que le abonen el tiempo dedicado a esta reclamación ya que la reclamante alertó del posible error en su gestión al comercio casi de modo paralelo al de compra y éste le respondió que todo estaba correcto. Ha realizado multitud de solicitudes y llamadas sin obtener respuesta. Cuantía reclamada, 100 euros.

En fase de mediación la reclamante aporta el intercambio realizado de varios correos electrónicos con [REDACTED]. En uno de ellos, fechado el 30 de noviembre de 2023, la reclamada contesta a un correo de la interesada, confirmando que *“ los artículos que constan en el pedido son 4 sujetadores y una braga reductora ”* y otro del día 5 de diciembre de 2023, en el que la reclamante informa que *“ tal y como les comenté que sospechaba, me han llegado dos braguitas en lugar de los dos sujetadores que solicité ”*. La empresa señala que el anuncio estaba mal publicado, que en la foto aparecía un sujetador, pero que la referencia del código era de unas braguita, y que éstas ya están recogidas y reembolsadas.

En fecha 4 de septiembre de 2024, la empresa reclamada presenta escrito que se traslada a la otra parte en la que expone:

“ En relación con la reclamación formulada por [REDACTED], relativa a la entrega de manera errónea de dos productos adquiridos a través de la Web de [REDACTED] ”



Comunidad de Madrid

Recabados los antecedentes con el departamento, les informamos que por error en la publicación en la Web, en el que la foto que aparecía un sujetador, pero en realidad la referencia/ y precio, era de unas braguitas, que es lo que recibe el cliente.

Se ha procedido a enviar email a [REDACTED] indicándola que elija dos sustitutos de la misma marca, manteniendo el precio de adquisición, estamos pendientes de su contestación. (Adjuntamos como Doc1 email enviado a la [REDACTED])

Por las molestias ocasionadas, como deferencia comercial se le ha ofrecido a la Sra. [REDACTED] la Tarifa Plana Plus por un año gratuita, estamos pendientes de contestación. (Adjunto como Doc. 2 ofrecimiento de la tarifa plana9".

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 reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

La parte reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada, a elección de la reclamante, o bien, reintegrarle el importe de 13,40 euros correspondiente al precio de los dos productos no entregados a la clienta- como adicional al ya reembolsado, o bien entregarle los dos correctos (dos sujetadores push up+1 en tejido estampado en raya), al precio total de 13,40 euros, como consecuencia del incumplimiento del plazo de ejecución acordado para la entrega y la demora indebida de la devolución del dinero pagado por dicha transacción.

La reclamante realiza un pedido en fecha 24 de noviembre de 2023 de varios artículos y dos de ellos, llegan con retraso y no se corresponden con la descripción que aparece en la web de la compañía (dos sujetadores push up+1 en tejido estampado en rayas).

La reclamante acredita haber contactado con la empresa reclamada desde el momento que realiza el pedido, para alertar de esa discrepancia entre descripción del artículo y fotografía del mismo, pero la empresa contesta que todo estaba correcto.

Reconoce la reclamada el error en la publicación de su web no pudiendo servir el mismo, como justificación en la demora en la gestión de la devolución y reembolso del importe abonado por los productos equivocados,

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 procede abono de otras cantidades solicitadas al no quedar debidamente acreditadas las mismas.

Se recoge el ofrecimiento de la entidad reclamada, adicional a la obligación acordada mediante este laudo, de que *“Por las molestias ocasionadas, como deferencia comercial se le ha ofrecido a [REDACTED] la Tarifa Plana Plus por un año gratuita”*, si la interesada lo estima oportuno.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad o entrega del producto correcto, 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.

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.