



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01300.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 02/07/2024 que puede resumirse en: la reclamante compró el 27/11/2023 un [REDACTED] a través de la página web de [REDACTED] por importe de 439€, fecha de entrega entre el 29 de noviembre y 4 de diciembre; sin embargo, fue entregado el 4 de enero de 2024. SOLICITA:

El 50% del valor del producto a modo de compensación por las molestias ocasionadas y por el incumplimiento en la fecha de entrega indicada por ellos que era el 04/12/2023 y se acabó entregando el 04/01/2024, que cuantifica en 219,50€.

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

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.

La reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje el justificante de compra del producto donde se comprueba que se compra el 27/11/2023 un [REDACTED] por importe de 439€ y figura un plazo de entrega "entre el miércoles 29 de noviembre y el lunes 4 de diciembre de 2023".

Aporta comunicación de la empresa en la que informa a la reclamante de "sentimos comunicarte que la entrega de tu pedido va a sufrir un retraso"; no consta fecha.

Aporta hoja de reclamaciones de cumplimentada en [REDACTED] reflejando los hechos; no consta la fecha en la que se cumplimenta.

La reclamante acude a la mediación de Confianza Online, resultando Acta de Mediación de 04/01/2024 en la que se expone:

"Que la entidad reclamada ha manifestado que ha procedido a la entrega del pedido y ha ofrecido el alta gratuita en el servicio de tarifa plana de envío por 12 meses <https://www.elcorteingles.es/tarifa-plana-envios/> en compensación 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

“Que la persona reclamante no queda conforme con el resultado de la mediación y se le ha ofrecido el traslado de su reclamación al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid.”

2. Dar audiencia a las partes

La reclamante no presenta alegaciones para la audiencia.

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 11/07/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones a Confianza Online, aclarando que *“les informamos que por una demora en la preparación del pedido no se pudo entregar en la fecha estimada, procediendo a su entrega el pasado 04 de enero. ... Como atención comercial se le ofreció al [REDACTED] durante un año que fue rehusada.”*

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 **DESESTIMAR** las pretensiones de la reclamante [REDACTED] ya que, si bien la mercantil reclamada incumple el plazo de entrega, la normativa aplicable le facultaba a la reclamante a resolver el contrato y a recibir su dinero en un plazo máximo de 14 días, y al no haberlo hecho, este Colegio entiende que aceptó la entrega en fecha distinta, no contemplando compensación alguna.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 19 de septiembre de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]