



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01932.1/2024

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:

*"Incidencias relativas de un pedido realizado nº 2023018634683 (Artículos de supermercado), el pasado 10 de diciembre de 2023, por un importe de 110,02 Euros. Tras la entrega del pedido constató que un producto no se correspondía con el cordero lechal chuletas con asadura incluida que había adquirido por el olor y el tamaño, por lo que contactó con la reclamada desde la cual le indicaron que realizarían las comprobaciones oportunas con la tienda que lo preparó, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una respuesta o solución. No conforme, solicita el reembolso de dicho producto.*

*"La llamaron del centro para indicar que solo trabajan con cordero de lechal pero como ya le comenté a la persona que me contactó el tamaño y olor de asadura y chuletas no corresponden a tal producto si no a un cordero de mayor edad. Se me hizo hincapié en la pierna y paletilla pero no tuve justificación al olor y tamaño de chuletas y asadura y como verán ahora mismo en su web aparecen chuletas de recental por lo que lo que se me indicó no es cierto" Solicita que le reembolsen total o parcialmente el producto, por no ser en su totalidad el producto adquirido y por el que pagó. Cuantifica la cuantía en 64,41 euros.*

En fase de mediación previa, se señala que la entidad reclamada ha manifestado haber contactado con la reclamante, desde el centro dónde se preparó el pedido adquirido, informando que la denominación de origen están indicados marchamo que tiene el cordero.

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.



## Comunidad de Madrid

**La parte reclamada** mediante escrito de fecha 3 de septiembre de 2024, comparece a la audiencia y se opone a la reclamación y manifiesta que *“Recabados los antecedentes con el departamento de Atención al Cliente, les informamos que, la denominación de origen está indicado en el marchamo que tiene el cordero tanto en la pierna como en la paletilla. No procediendo atender la petición de [REDACTED]”*

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 **DESESTIMAR la pretensión de la solicitante**, al no quedar acreditada la manifestación realizada por la interesada cuando expone que las chuletas y la asadura cordero lechal incluídas en pedido online realizado en fecha 10/12/2023, no se correspondía con el pedido realizado (cordero lechal) y lo afirma en base *“al olor y el tamaño”*.

Este órgano arbitral considera, que esta alegación por si misma, es una apreciación personal y subjetiva de la clienta sin que se cuente con soporte probatorio alguno.

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.