



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08604.1/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, y seguidamente procede a:

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

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la compra online el 19 de mayo 2023 de un televisor de marca [REDACTED] días después de la compra le confirman que el pedido ha sido enviado, pero posteriormente se lo anulan por falta de stock.

De la documentación y prueba aportada por la parte reclamante también cabe destacar las siguientes manifestaciones: " ... Toda la familia, especialmente los niños estaban sufriendo la falta de televisor en casa, una semana después me dicen que el televisor no existe en sus almacenes, así que realmente me habían vendido un producto que NO existía en sus instalaciones (una venta ficticia), prácticamente una estafa. Me ofrecieron un televisor de otra marca, que no me interesaba, les he pedido otro televisor de la misma marca [REDACTED] pero me lo negaron. Realice reclamación ante la atención al cliente de la empresa. Desde día de la compra hasta la cancelación de mi pedido por [REDACTED], había ofertas más económicas de televisores de marca [REDACTED] pero al no disponer de dinero (que estaba retenido por [REDACTED]) he perdido estas oportunidades, por esto pido que la empresa me compense por estos daños económicos y ventas fraudulentas

- 2.- Dar audiencia a las partes en litigio;

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

alegando,” En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, desde el departamento correspondiente le informaron al cliente que, debido a la incidencia en nuestro stock, no podíamos servir el producto solicitado y para dar solución, se le ofreció la siguiente alternativa “ [REDACTED]

[REDACTED], Blanco” de características similares al que compro. El cliente indicó que no estaba de acuerdo con la alternativa ofrecida, por ello, gestionamos la cancelación del pedido y el abono en el mismo medio de pago que utilizó para efectuar la compra. No obstante, como gesto comercial hemos actualizado los códigos de promoción que se le enviaron al cliente por las molestias ocasionadas. Código [REDACTED] el 20% con validez hasta 14/01/2024 Código de descuento [REDACTED] de 29€ con validez 29/06/2024. Son de un solo uso y se aplica a todos los a productos vendidos exclusivamente por [REDACTED] en nuestra tienda online. Si desiste del proceso de compra, no podremos volver a activar el código por encontrarse fuera de promoción.

-De estas alegaciones se han dado traslado a la parte reclamante

La parte reclamante no comparece a la audiencia ni presenta nuevas alegaciones por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, visto el pedido realizado, el motivo y la comunicación de la cancelación, las ofertas de productos que se realizaron por la falta de stock, las cuales no fue aceptada por el cliente así como el ofrecimiento de descuentos en próximas compras no se aprecia una conducta fraudulenta como dice el consumidor ni la oportunidad de una mayor indemnización por daños y perjuicios .

Si perjuicio de lo anterior y vistas la oferta de códigos de promoción que efectúa la parte reclamada que se enviaron al cliente por las molestias ocasionadas, y si estos no se han utilizado todavía y visto que uno ya ha caducado ya, ambos deberán tener la misma fecha de caducidad posterior al laudo y de ser la siguiente::

El Código [REDACTED] del 20% con validez hasta 14/01/2024 deberá tener validez hasta validez 29/06/2024

El Código de descuento [REDACTED] de 29€ sigue con validez hasta 29/06/2024 o en su caso se sustituidos por otros similares con la caducidad arriba indicada que deberán ser comunicados al cliente .

Ambos son de un solo uso y se aplicaran a todos los a productos vendidos exclusivamente por MediaMarkt en sus tiendas online,

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

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.

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



Comunidad de Madrid

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.

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL