



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08797.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Entrega de un ramo de flores que no se corresponde y dista mucho con lo publicado en web y pedido y pagado, ocasionando además un daño personal.

El reclamado me ofrece un descuento del 20% para futuros pedidos, posteriormente me dice que haría el abono de este 20%, pero esta entrega era para un regalo personal y la deficiente calidad del ramo entregado, que se puede ver en documentos adjuntos, me ocasionó un problema con la persona que recibió el regalo, ya que esa persona lo entendió como algo personal, aunque posteriormente lo intentara explicar, es por esto que lo que yo espero y reclamo es que se le envíe a esta misma persona un ramo de iguales características que el pedido y con ello intentar que se le "olvide" el anterior y corregir el problema, yo no quiero dinero a cambio solo quiero que se repare el daño causado.

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** no aporta escrito de alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito formulando las siguientes alegaciones:

Tal y como le indicamos al cliente, el ramo entregado se corresponde con el arreglo solicitado.

En nuestras condiciones de entrega, se indica que si el florista no dispone de alguna de las flores se puede modificar con otras siempre que se respete la cromaticidad y por su puesto el valor y esto es lo que se ha hecho en este caso.

Por las molestias ocasionadas, le ofrecimos una devolución del 20% del valor del ramo, pero no consideramos que el ramo no se corresponda con el adquirido.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que del examen de las fotografías aportadas al expediente se concluye que el ramo entregado al destinatario no se corresponde con el publicitado, principalmente debido a la falta o escaso número de las flores más pequeñas y adornos que da una imagen de un ramo con poco volumen y cuerpo, sin el aspecto ornamental de un gran ramo propio del sector profesional de la floristería con el valor económico del adquirido, que no ha sido desvirtuado por la empresa reclamada. Teniendo en cuenta que el reclamante envió su reclamación con celeridad y que adjuntó debidamente la documentación fotográfica (consta en el expediente la contestación de la empresa a su reclamación a los dos días de la fecha en la que se realizó la entrega), y que el reclamante ha manifestado expresamente que no desea devolución alguna de dinero por el significado que tenía para la destinataria el envío del ramo, motivo por el que solicita su sustitución, **la empresa reclamada debe gestionar un nuevo envío a la destinataria, sin coste para el reclamante, de un ramo de similares o superiores características a las contratadas**, conforme con la fotografía aportada al expediente por la parte reclamante del ramo "Instante cómplice" tamaño grande, que no ha sido cuestionada por la empresa reclamada, no siendo posible por las características del producto la puesta a disposición de la empresa reclamada del ramo objeto de reclamación.

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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