



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09235.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Compramos un aire acondicionado en esta web (Evidencia 1 Compra del aire acondicionado). La web indicaba que el precio del aire acondicionado incluía un termostato (Evidencia 2 Incluye precio termostato). Al recibir el aire acondicionado sin el termostato le indico a mi madre que llame para reclamar que se les ha olvidado incluirlo en las cajas. Sin embargo ellos le indican que no está incluido en el precio y debe comprarlo aparte y le venden uno. Mi madre que ya es una persona mayor y no controla de estos temas lo compra (Evidencia 3 Compra del mando del aire acondicionado) ante lo cual hablo con ella y le digo que les envíe un email diciéndoles que esto no era adecuado (Reclamación 1) adjuntándoles captura de pantalla de cómo claramente en su web indican que viene incluido en el precio del aire.

Al no recibir respuesta satisfactoria, ya les envío un email directamente yo desde la cuenta de mi madre solicitándoles seriedad (Reclamación 2). Su respuesta (Contestación reclamación 2) es errática y sin ningún sentido - Por ejemplo dicen que no hemos seleccionado ningún termostato en la compra y lógicamente le digo que no lo hemos seleccionado porque tenía coste y ya venía incluido en el propio precio del aire-.

Así hemos intercambiado un par de mails más, sin lograr una respuesta adecuada por su parte.

Pretensiones: Devolución del coste del termostato: 149,90 euros.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta someter la reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, y formula las siguientes alegaciones:

En nuestra página web aparece un desplegable, donde el cliente escoge que Mando quiere para el equipo de climatización seleccionado. Todos los Mando tienen coste adicional, también existe la opción Sin mando/termostato que es la que viene por origen.

El reclamante en su pedido escogió la opción "Sin mando/termostato", por lo que el pedido se realizó tal cual el realizó la compra.



Comunidad de Madrid

Posteriormente la madre del reclamante, persona que realizó la compra [REDACTED] con DNI [REDACTED] se puso en contacto con nosotros y le explicamos que el termostato no va incluido en el precio, ya que hay diferentes modelos, por lo que realizó la compra del PAR-41 importe 149,90€.

El envío del pedido se realizó en el plazo establecido y en todo momento mediante las llamadas y los email que nos remitieron se les indicó a la compradora y al reclamante que el mando/termostato no estaba incluido, lo cual se visualiza en el pedido Mando : SIN Control.

Es la primera queja que recibimos de este tipo.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

La empresa argumenta que no seleccionamos ningún termostato en la compra. Como explico claramente en mi reclamación (incluyendo captura de pantalla: "Evidencia_2_Incluyeprecio_termostato"), en su propia web indican que el equipo de aire acondicionado incluye en el precio un termostato, por ese motivo, al ejecutar la compra, no indicamos la compra adicional de ningún termostato (ya que iba incluido en el precio como indicaban en su página web). Al recibir el equipo de aire acondicionado y detectar que no estaba, es cuando le digo a mi madre que les llame y ellos le indican que debe comprar el termostato. Mi madre, una persona mayor, lo compra porque le indican que no está incluido en el precio. Es entonces cuando yo ya empiezo a enviarles emails para indicarles que en su propia web señalaban que SI estaba incluido el termostato.

Solicito la devolución del importe de la compra del termostato: 149,90€.

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 **empresa reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Tal y como hemos comentado, en nuestra página web aparece un desplegable, donde el cliente escoge que mando/termostato quiere para el equipo de climatización seleccionado, Todos los termostatos tienen coste adicional, también existe la opción sin mando/termostato. El proceso de compra es claro.

El reclamante [REDACTED], hijo de la persona que realizó la compra, en su pedido consta la opción sin control y fue lo que le llegó al domicilio indicado en el pedido.

Posteriormente la madre del reclamante, persona que realizó la compra [REDACTED] con [REDACTED], se puso en contacto con nosotros mediante teléfono y le explicamos que el termostato no va incluido en el precio, ya que hay diferentes modelos, por lo que realizó la compra del PAR-41 con importe 149,90€, el cual debido a la confusión le enviamos sin costes de envío.



Comunidad de Madrid

El envío del pedido [REDACTED] se realizó en el plazo establecido y en todo momento mediante las llamadas y los emails que nos remitieron se le indicó a la compradora y al reclamante que el mando/termostato no estaba incluido, lo cual se visualiza en el pedido Mando:SIN Control.

Por otra parte, en el apartado 5 del aviso legal de nuestro ecommerce se indica que las informaciones y contenidos existentes pueden ser cambiados o retirados sin previo aviso, los clientes en el proceso de compra confirman que están de acuerdo con las condiciones de nuestra web.

Es la primera queja que recibimos de este tipo ya que el proceso de compra es claro y está bien definido.

Adjuntamos los siguientes documentos:

1. Contestación y alegaciones anteriores.
2. Correo enviado al reclamante.
3. Aviso Legal ecommerce LowCostClima. 5. Exactitud de la información.
4. Pedido 92524
5. Factura de compra

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia 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: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto por falta de legitimación activa del reclamante, que no es la persona que compró y abonó el producto objeto de reclamación, y habiéndosele requerido para que aportara la autorización de la interesada para solicitar en su nombre el presente arbitraje no ha sido aportada, constando en el expediente un escrito de representación firmado por el propio representante y no por la representada, y sin constar escrito alguno firmado o dirigido por la misma.

Asimismo, indicar que tampoco consta en el expediente documentación relativa a las características y precio de los modelos de los dos mandos, el adquirido y el incluido en la publicidad alegada por la parte reclamante, para en su caso, su análisis y comparación.

Queda expedita la vía judicial.

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.



Comunidad de Madrid

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.