



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09417.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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 reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2304631008442 [REDACTED] con fecha 15 de febrero, por un importe de 299 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega contactó con la reclamada desde la cual le indicaron varias prórrogas para su entrega que nunca llegaron a producirse, con el consiguiente perjuicio de acudir a una lavandería al no poder disponer del bien adquirido. Afirma que, posteriormente desde la empresa le indicaron que no disponían del modelo comprado, ofreciéndole uno similar con la tramitación de un nuevo pedido que aceptó.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes a través de confianza online y por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No conforme por los hechos ocurridos, solicita la entrega del pedido nuevo".

En su escrito de 19 de mayo de 2023 refiere: "posterior al ofrecimiento de la empresa, ya había adquirido una lavadora por no poder esperar".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Que la entidad reclamada ha manifestado que han hablado con usted y les ha confirma que ha comprado por ello como compensación por las molestias le ofrecen un cupón de 10 € o alta servicio tarifa plana de gastos de envío gratis durante 1 año.

En su escrito de 9 de enero de 2024 refiere: En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED] relativa a la compra de una lavadora en el Dpto. de Venta a Distancia de [REDACTED] les informamos que, recabados los antecedentes oportunos a nuestro Servicio de Atención al Cliente, nos comunican que el cliente realizó el pedido con fecha 15 de febrero 2023; Al ser un producto de importación, hubo un retraso en las entregas y con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fecha 20 de febrero, se le ofreció la sustitución por un nuevo producto. Inicialmente el cliente no estuvo interesado, pero finalmente se tramitó a petición del cliente el nuevo pedido con fecha 9 de marzo.

No obstante, el nuevo pedido fue finalmente anulado por el cliente con fecha 20 de marzo en el centro comercial, donde adquirió la mercancía de forma presencial.

A la Sra. [REDACTED] como deferencia comercial por las molestias ocasionadas, se le ofreció un cupón por importe de 10 euros, no siendo aceptado, así como un año gratis de tarifa plana para envíos y recogidas en próximas compras, valorada en 19,90 euros, que también ha sido rechazada, motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada, donde además los perjuicios reclamados por la Sra. Arias, no han sido acreditados".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar la falta de agilidad de la mercantil al suministrar un producto actualmente muy necesario, entendiéndose que pueda haber falta de stock, pero no continuos retrasos, sin dar una solución a la reclamante con el trastorno ocasionado.

La mercantil ofrece 10 € y un año gratis de tarifa plana para envíos y recogidas en próximas compras, valorada en 19,90 €.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y este Colegio Arbitral, acepta el ofrecimiento de 29,90 € de la mercantil, en un vale regalo para el reclamante para gastar de la forma que le sea más conveniente.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante sobre los 100 € de los gastos de tintorería, al no quedan documentados los mismos.

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.

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, 23 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: