



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10165.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 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. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, y debidamente acreditado como árbitro ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital, debidamente acreditado como árbitro 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 por arbitraje, en defecto de acuerdo entre las partes.

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.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse: "...El 1 de junio, realicé la compra a través de la web de [REDACTED] completamente nuevo por 149€ a las 8:41 horas. A las 11:53, me di cuenta de que aparecía que el pedido tenía una incidencia, y que contactase con el servicio de atención al cliente. Ellos me aseguraron que la incidencia se debía a que estaba pendiente que la empresa de paquetería se pusiera en contacto conmigo para concertar la fecha de reparto del dispositivo. Como a mí me parecía todo muy raro y me temía una cancelación ilegal por su parte, compré otro dispositivo exactamente igual y por el mismo precio a las 12:34. Una hora después, me escriben nuevamente para decirme que el primer pedido estaba efectivamente cancelado por falta de stock, pero que el segundo seguía vigente. Cabe aclarar que es imposible que se cancelase por falta de stock, pues después de su cancelación pude comprar otro dispositivo igual, y tengo también capturas de pantalla que certifican que a las 14:49, 2 horas después de cancelarme el primer pedido, seguían a la venta. Dos días después, el 3 de junio, me cancelan el segundo pedido. El operador que me atiende me dice que ambos pedidos están cancelados, aunque se niega a decirme el motivo de la cancelación. Sin embargo, me ofrece comprar de nuevo el dispositivo, aunque por 730€ (MUY por encima de su valor de mercado, que está alrededor de los 149€ que pagué inicialmente). [REDACTED] se niega a aclarar el motivo de la cancelación de los pedidos, aunque está claro que tienen stock y no fue un error de precio. Además, 16 días después de cancelarme los pedidos, ni siquiera me han reembolsado la cantidad que pagué por ellos Solicito que [REDACTED] me haga entrega de los 2

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

■■■■■ nuevos que compré y PAGUÉ. Si en el tiempo comprendido entre la compra (cuando había stock) y la resolución de esta reclamación, se agotasen realmente estos dispositivos, que los reemplacen por unos ■■■■■ de características iguales o superiores...”

- Consta acreditado en la documentación recibida, que la empresa reclamada ■■■■■, es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, así como que dicha asociación ha intentado y agotado el plazo para alcanzar un acuerdo por mediación, tras lo cual y de acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, procede someter el litigio a Arbitraje de Consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante no comparece a la audiencia mediante escrito pese a constar debidamente notificado.

La parte reclamada no comparece a la audiencia mediante escrito pese a constar debidamente notificado

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO, en EQUIDAD:**

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, considerando que el sometimiento a arbitraje de este caso, es por adhesión de la empresa reclamada a CONFIANZA ONLINE, se considera que el retraso de la cancelación de los pedidos y de devolución de los importes, son excesivos y totalmente injustificados y por tanto el **Colegio Arbitral acuerda** que ■■■■■ debe reintegra a la parte reclamante, si a la fecha de recepción del presente laudo no se hubiera realizado todavía, la devolución del importe de ambas compras, es decir un total de 298 euros (por ser cada una de las compras de 149 euros).

Además, deberá entregarse al consumidor un ■■■■■ nuevo por 149€ y si no disponen de existencias de dicho terminal, otro modelo de marca ■■■■■ de características iguales o superiores.

Si el reclamante estuviera todavía interesado en la adquisición citado terminal en las condiciones arriba indicadas tendrá un plazo 30 días naturales desde la recepción de este laudo para manifestar si desea efectivamente o no continuar con la compra del citado terminal, transcurrido dicho plazo se considerará decaído este derecho.

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



Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 28 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]