



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10267.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 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 reclamación que puede resumirse en:

Tras visita al [REDACTED], realizo pedido online compuesto por 1 mesa y 6 sillas (Pedido [REDACTED]). Solicito información online (casos [REDACTED]) para realizar el cambio de las sillas por confusión en la compra (otro color), sin respuesta ninguna. Tras intentar contactar con el servicio de atención al cliente online, acudo al centro comercial de Pozuelo.

En este centro, el trato es excelente y escalan mi caso a online vía telefónica, trasladándome su respuesta: "No se aceptan devoluciones de las sillas por ser un artículo a medida y no ser un mueble". Les indico que es un artículo en stock de la web de [REDACTED] pero al ser compra online me indican que es lo que contesta ese departamento. También les indico que en las condiciones del pedido (mail adjunto) indica plazos y condiciones de devolución y mi caso es correcto. El departamento online no acepta mi devolución.

Posteriormente acudo a [REDACTED] con el producto y la dependienta muy amablemente me realiza devolución y venta de las sillas en el color deseado: Pero no tienen la oferta online (-20%).

Pretensiones: Mi intención de compra es por una oferta que existía en ese momento, quisiera cambiar las sillas por unas iguales pero de color antracita (mismo color que la mesa) con las mismas condiciones. A día de hoy esa oferta ya no está vigente. Reitero que solicito un cambio, no devolución. Una vez conseguido el cambio, solicito la devolución del importe abonado de más diferencia entre compra inicial con oferta 20% y compra final sin oferta.

Documentación que presenta:

- Email de confirmación del pedido.
- Email reclamando contestación.
- 2 Emails de respuesta a mis solicitudes de cambio del producto (sólo confirmación de recepción y sin respuesta alguna)
- Hoja de reclamaciones rellena en el centro.
- Ticket de devolución y ticket de compra (nuevo color)

Cuántía reclamada 60,00 €

Comunidad de Madrid

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, alegando que “en relación con la reclamación formulada por [REDACTED], relativa a la adquisición de unas sillas a través de la Web de [REDACTED], recabados los antecedentes, les informamos que se procedió a la retirada de las sillas y el abono de las mismas al mismo medio de pago utilizado en el momento de la compra.”

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

- Que mi intención manifestada desde el principio era un cambio del artículo por cambio de color.
- Que la devolución tuvo que ser por iniciativa propia presentandome en el centro con el artículo y en el departamento responsable; ya que desde online indicaban que no se admitían devoluciones.
- Que ese mismo día, en ese centro, realicé la adquisición de las sillas en otro color.
- Que la promoción había finalizado por lo que el precio fue superior.
- Que los motivos por el que la nueva adquisición fue superado el periodo de promoción fueron los retrasos en las contestaciones, la negativa del departamento online a realizar cambio y devolución.
- Que las sillas estaban en promoción 20% tanto en color antracita como en blanco.

Solicita: El abono del importe pagado de más (diferencia entre el precio con promoción y sin promoción) (20%) 59,76€.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que manifiesta que fue suyo el error al seleccionar el color de la silla, que la venta online reconoce el derecho al comprador a desistir de la compra, es decir a devolver el producto y a que le devuelvan el importe abonado, y no a realizar un cambio de producto por otro, que no consta acreditado que las nuevas sillas adquiridas estuvieran incluidas en la oferta objeto de reclamación, ni la fecha de vigencia de la misma, por lo que no es posible resolver que se aplique a la nueva compra realizada, no constando asimismo acreditada ninguna incidencia imputable a la empresa reclamada que impidiera que el reclamante realizara la nueva compra dentro del plazo de vigencia, en su caso, de la promoción.

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, 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.