



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11429.8/2023

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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Con fecha 26 de Julio de 2023 hago el siguiente pedido a través de la página web de la empresa (adjunto email de recepción del pedido):

- 1 x [REDACTED] Piano digital
- 1 x [REDACTED] Soporte Premium Tijera Doble para Teclado ([REDACTED])
- 1 x [REDACTED] Plegable para Piano Teclado
- 1 x [REDACTED] Pedal Sustain Sostenido para Piano Digital y Teclado Electrónico

El pago se realiza con la tarjeta de crédito [REDACTED] (ver justificante del pago) y con la misma fecha se emite la factura adjunta.

En el pedido se indicaba la dirección de entrega (distinta a la de facturación) que era C/ [REDACTED] LAS NAVAS DEL MARQUES, Avila.

El día 28 de Julio recibo en esa dirección una serie de artículos. Compruebo que de los cuatro artículos que esperaba, uno de ellos, el piano [REDACTED], falta recibiendo en cambio un artículo que yo no había pedido y que por el aspecto parece ser un altavoz (adjunto fotografía del paquete). Todos los artículos, incluido el que yo no había pedido, muestran en el embalaje el nombre y la dirección correcta.

Me pongo inmediatamente en contacto con la empresa a través del teléfono [REDACTED] explicando el error que habían cometido y enviando la fotografía del paquete incorrecto. Me indican que el procedimiento para reclamar es a través de su página web (zona usuario [REDACTED]) pidiendo un cambio por el mismo material, y explicando el error. Lo hago así, esperando una rápida solución al problema creado por un evidente error de la empresa.

El día 29 de Julio contestan diciendo que en primer lugar van a recoger el producto erróneo para después proceder al envío del piano [REDACTED]. A partir de ese momento se suceden una serie de retrasos en el procedimiento de tal modo que a fecha de hoy 5 de agosto ni siquiera han venido a recoger el producto incorrecto. Adjunto una copia de la conversación mantenida con la empresa

Comunidad de Madrid

(Ticket: [REDACTED])

Creo que la empresa está incumpliendo las condiciones. En su página web [REDACTED] la empresa indica que "Los pedidos pagados por Tarjeta se envían en el mismo día siempre y cuando la hora del pedido sea antes de las 18:00 de Lunes a Viernes. Los sábados también enviamos pedidos y la hora máxima para enviar los pedidos son las 13:00."

En resumen:

- 1) Yo no he recibido el piano digital [REDACTED], pagado con mi Tarjeta de crédito en el plazo estipulado debido a un error de la empresa. De hecho, se trata del artículo de mayor valor económico del pedido.
- 2) He estado y sigo estando obligado a permanecer en mi vivienda a la espera de la recogida del producto que por error me enviaron y de la recepción del piano impidiendo realizar las actividades que tenía previstas.

Pretensiones del solicitante: Que la empresa envíe a mi domicilio en un plazo máximo de 48 horas laborables el artículo que aun no he recibido (Piano digital [REDACTED]) y una indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Cuantía reclamada 50 €.

Posteriormente aporta escritos manifestando que han recogido el 16 de agosto de 2023 en la vivienda el producto incorrecto, y que el piano [REDACTED] se lo entregaron el 22 de agosto de 2023, obligándole a estar en el domicilio continuamente tanto para la recogida como para la entrega ante las continuas comunicaciones de la empresa, y no pudiendo haber hecho uso del piano para seguir su curso de piano desde que lo compró el 26 de julio hasta el 22 de agosto, por lo que reitera la indemnización por importe de 50 €.

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

El cliente recibió de manera errónea otro producto y no el Piano [REDACTED] que pidió, indicándole que tenía que abrir una solicitud de devolución para poder recoger el producto erróneo a través de Seur y enviar el correcto ya que es como se indica en la web, y en las condiciones de compra, postventa y devoluciones. Tras recibir el producto erróneo, se tramitó el envío del correcto, entregándose al cliente correctamente el pasado día 22.

Adjuntamos albarán de entrega para su comprobación y rogamos sea cerrada la incidencia al haber sido tramitado y dado soporte en todo momento con el cliente.

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando:

Que la contestación de la empresa a la reclamación que presenté no justifica el retraso 26 días (28/07 – 22/08) para resolverlo. En su página web [REDACTED] la empresa indica que -- Los pedidos pagados por Tarjeta se envían en el mismo día siempre y cuando la hora del pedido sea antes de las 18:00 de Lunes a Viernes.....-- Por tanto la empresa no debería de haber necesitado

Comunidad de Madrid

más de dos días laborables para resolver su error. Como se muestra en el chat (Ticket: [REDACTED]) que mantuve con la empresa a través de su página web (zona usuario [REDACTED]) durante todo ese periodo se me estuvo asegurando la resolución del problema.

La adquisición de ese instrumento tenía como objetivo continuar con mis clases de piano durante mis vacaciones. Por otro lado tuve que permanecer en mi domicilio esperando día tras día la llegada del piano, impidiéndome realizar otras actividades que tenía previstas.

Por todo ello, solicito una indemnización de 50 Euros por los daños y perjuicios causados.

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 nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando que la reclamación fue solventada el 21 de agosto de 2023.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la incidencia reclamada es imputable a la empresa reclamada, que el reclamante actuó con la mayor diligencia posible para solventarla, y que la demora en su solución se debió al procedimiento interno establecido por la empresa, de manera que finalmente el producto correcto fue entregado al reclamante pasado casi un mes desde la fecha de compra, sobrepasando sobradamente el plazo de entrega inicialmente comprometido. En consecuencia, y debido a la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que provocó que la parte reclamante tuviera que estar en la vivienda a la espera de la entrega de la mercancía correcta, la empresa reclamada debe compensarle abonándole **30 €**, no procediendo más abonos al no estar acreditados otros daños y perjuicios.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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.