



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11734.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 11 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [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:

Incidencia por la que realizo esta reclamación sobre el pedido N° [REDACTED]. Me ha llegado el correo de confirmación para pasar a recoger dicho pedido por la sección de recogida de pedidos online del [REDACTED]. Me he acercado a recogerlo hoy a las 13 horas y he tenido que irme ya que tras 40 minutos no lo encontraban supuestamente porque se habían caído los servidores (pese a que estaban entregando paquetes a clientes tanto anteriores como posteriores a mi). Me dicen que me llamen por teléfono en cuanto lo encuentren. Ante la ausencia de llamada, vuelvo a las 17 horas al centro para preguntar. Tras buscar un rato nuevamente, me dicen que no lo encuentran y que me llamarán. Nuevamente se encuentra todo el personal de allí atendiendo a los demás clientes y no hay nadie buscándolo aparentemente hasta que pregunto nuevamente por él.

Por la tarde, a las 20:00, sigo sin tener noticias del paquete, algo que no me parece normal dado que según su correo, este lleva allí desde el día 5 de agosto, y tras 7 horas sigue sin aparecer (desconozco el tamaño del almacén pero dudo mucho que en 7 horas no pueda revisarse para encontrar dicho paquete) al día siguiente salgo de viaje y debido a esto no pude llevar la compra realizada y que lleva allí desde el día 5, pese a que ninguna de las al menos 6 personas que vi la segunda vez que fui a preguntar por él lo encontraban (no estaban buscando nada cuando entré). Por ello a esa hora puse una reclamación online con el departamento de atención al cliente, el cual me corroboró de nuevo que el paquete estaba allí, que daría un nuevo aviso para que se buscara y me avisara.

A la mañana siguiente (hoy, día 12/08/2023) contacto nuevamente con atención al cliente ya que no recibo noticia alguna sobre mi paquete, después de perder toda la mañana con llamadas, contacto con [REDACTED] (según ella, una de las responsables del [REDACTED] centro de [REDACTED]) y me comenta que nuevamente lo buscarán y me contactarán. Ante la falta de llamada hablo de nuevo con atención al cliente, nuevamente confirmando que dará un aviso para que lo busquen ya que se encuentra allí. Tras esta afirmación, decido acercarme nuevamente para ver si lo han encontrado. Cuando llego allí me comunican que desde ayer por la tarde no se está buscando el paquete y se ha realizado el pedido nuevamente, algo que no se me ha avisado por ninguna vía, haciéndome ir nuevamente hoy por la tarde por tercera vez.



Comunidad de Madrid

Solicito que se me entregue el pedido a la mayor brevedad así como una compensación económica por las veces que he tenido que desplazarme debido a la deficiente comunicación por parte del servicio del estado de mi pedido, así como por el daño ocasionado por el retraso en mi pedido sin previo aviso. Cuantía reclamada 100,00 €

Con fecha 12 de abril de 2024 remite nuevo escrito manifestando que no desea continuar con la reclamación.

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 manifestando:

Les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, entendemos que no ha lugar a la reclamación del cliente, ya que, tras varios correos electrónicos remitidos para informarle que podía pasar a recoger la mercancía, se procedió a anular el pedido, pues el cliente no fue a recogerlo.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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 habiendo manifestado la parte reclamante que no reclama nada en la actualidad en relación con los hechos relatados.

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 de 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.

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.