



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11912.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de diciembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 06/09/2024:

"Que en fecha 12 de agosto de 2024, a través de la web de [REDACTED], compre el producto Cárdigan de hombre en color azul marino con cuello chal de Hackett al precio rebajado de 137,50 € en talla M. Al día siguiente me cancelaron el pedido por falta de stock. Nuevamente, el 14 de Agosto, anunciaban en su web el producto en stock, en el mismo precio, volviéndolo a comprar. Nuevamente me lo cancelan el mismo día 14. Después de mucho tiempo sin aparecer la mercancía, vuelve a aparecer, con stock de todas las tallas el 22 de Agosto, al mismo precio, pero esta vez observo, que si se hace el pedido desde la App del comercio, te regalan 20 €, así que descargo la app y realizo el pedido, pagando por lo tanto 117,50 €. En el pedido pone que se me entregara en mi domicilio el 27 de Agosto. Va pasando el tiempo, y el pedido lo van retrasando (aparece eso en su web y app) para el día 04 de Septiembre proceder a su anulación por falta de stock. Cual es mi sorpresa, que al entrar en la pagina de [REDACTED], "sorpresivamente" aparece el producto, en todas las tallas, pero a precio normal. El mismo día 04 interpongo una reclamación a través de su correo electrónico. Este email me es contestado el día 05 alegando que es una falta de stock, y que aunque aparezca en su web el producto es otra referencia. Como puede observarse es el mismo producto de hecho, si pincho en el enlace de "ver producto" por mi comprado en el área privada del [REDACTED] me direcciona al producto sin descuento. Entiendo que por parte de [REDACTED], se ha procedido a realizar una practica de engaño y publicidad engañosa, pues como consta el producto esta en stock, y es el mismo por mi comprado al precio de 117,50 €, pues recordemos que se me ha permitido hacer 3 veces el pedido, y estaría una 4ª vez para hacerlo, pero esta vez sin descuento."

SOLICITA: "Solicito que se me venda el producto al precio último por mi pagado de 117,50 €, así como se me compense por toda la perdida de tiempo que me están ocasionando desde mi primera compra el 12 de Agosto, y el tener que interponer esta reclamación al haberseme negado solución reclamando internamente a la compañía".

Se tramita la reclamación en Confianza Online, sin alcanzarse ningún acuerdo entre las partes. En la documentación aportada en la que se observan tres pedidos:

- Pedido Nº. 2492225006540 de 12/08/2024 por importe de 137,50€.
- Pedido Nº. 2492226012254 de 14/08/2024 por importe de 137,50€.
- Pedido Nº. 2423595008773 de 22/08/2024 por importe de 137,50€.

Constan 3 email de anulación de los tres pedidos por falta de disponibilidad, de fecha 13/08/2024, 14/08/2024 y 04/09/2024.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia dándose por reproducidas las manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 18/12/2024 en el que manifiesta que “recabada toda la información con el departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que tal y como se informó en su día al Sr. [REDACTED], por causas ajenas a nuestra voluntad, y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor, no se pudo proceder a la entrega de la chaqueta en el plazo previsto, circunstancia esta que dio lugar a la anulación del pedido por parte del proveedor del producto, al no disponer de unidades para realizar un nuevo envío. Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas al Sr. [REDACTED] por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **Laudo en equidad**:

Si bien el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, al referirse a los contratos a distancia, establece en su artículo 110 sobre la falta de ejecución del contrato que “*En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo*”, no parece razonable que en un plazo de diez días (del 12 al 22 de agosto) se haya ofertado el producto objeto de controversia hasta en tres ocasiones y no haya habido suficiente stock ninguna de las tres veces. Es responsabilidad de la mercantil reclamada el disponer de cantidades razonables del producto para poder cumplir con la oferta comercial realizada y no incurrir en una posible práctica señuelo.

Por lo que, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del [REDACTED] de que se le proporcione el producto objeto de controversia al último precio ofertado aplicando el vale descuento de 20€ si se descargaba la APP y hacía el pedido desde la misma: la mercantil reclamada proporcionará al reclamante el producto “Cárdigan de hombre en color azul marino con cuello chal de Hackett”, que figura en los documentos de compra, al precio rebajado de 117,50€ previo pago del importe por el reclamante.

En relación con la pretensión de que “se me compense por la pérdida de tiempo que me están ocasionando”, este Órgano Arbitral **NO ENTRAR A CONOCER** al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales, ni haberse acreditado ni justificado en el expediente la existencia de daños y perjuicios económicos, quedando expedita la vía judicial.

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



Comunidad de Madrid

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 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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.