



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12196.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Secadora [REDACTED]) el pasado 28 de julio y 1 de agosto, por un importe de 696 Euros y 628 Euros. Según alega el particular, tras formalizar el primer pedido desde la reclamada procedieron a su cancelación debido a la falta de existencias del producto en cambio, comprobó con posterioridad que continuaba estando disponible para su compra. No obstante, formalizó un segundo pedido por un importe inferior que de igual modo, la empresa canceló por el mismo motivo.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: No conforme y habiendo contactado con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir una solución, solicita la entrega inmediata del pedido respetando el precio más bajo relativo al segundo pedido -628 Euros- junto con una compensación por las molestias ocasionadas.

En su escrito de 21 de febrero de 2024 refiere: A la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid Nº de expediente 21 – ARBC – 12196.5/2023 [REDACTED], mayor de edad, con DNI nº [REDACTED] y domicilio a efectos de notificaciones en Madrid, [REDACTED], comparece y, como mejor proceda en Derecho, EXPONE: Que tiene la condición de parte reclamante (mediante autorización de [REDACTED] con DNI nº [REDACTED] firmada el 7 de octubre de 2023) ante la reclamada [REDACTED], habiendo sido informado de la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y del señalamiento de trámite de audiencia para el día 13 de marzo de 2024, la cual se realizará por escrito, motivo por el que formula las siguientes ALEGACIONES: PRIMERO.- El día 28 de julio de 2023 compró a través de la página web del comercio [REDACTED] la secadora [REDACTED], pues en la citada web constaba stock del producto, programándose la entrega para el día 2 de agosto.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

El proceso de compra se realizó con un usuario no registrado, al no ser condición necesaria. Igualmente informar que la compra se realizó a nombre de [REDACTED] con DNI nº [REDACTED] y correo electrónico [REDACTED] si bien los trámites de compra fueron realizados por el reclamante al tratarse de una adquisición para la unidad familiar. El motivo de esta forma de actuar fue para facilitar los procesos de entrega por parte de los reparadores al ser [REDACTED] quien estaría en el domicilio. Por parte de [REDACTED] se confirmó mediante correo electrónico el pedido con el número [REDACTED] e informan de que están preparándolo. Asimismo informan que la fecha de entrega será el 02 de agosto entre las 09:00 y las 15:00 horas. El coste total del producto fueron 696 euros, incluyendo en dicha cantidad los gastos de envío e instalación en el domicilio. Se adjunta recorte del correo de confirmación, significándose que ya fue remitido junto con la reclamación inicial. SEGUNDO.- El día 1 de agosto, es decir cuatro días después de haber recibido la confirmación de la compra y de ser informados que el pedido se estaba preparando, [REDACTED] canceló el pedido de forma unilateral sin informar ni consultar antes a los reclamantes y sin dar ninguna explicación con posterioridad. En el punto 5.1 de las condiciones generales de contratación (que se adjuntan) consta en su párrafo tercero que "En el caso de que el Canal on-line o el Punto de Venta no disponga de stock de alguno de los productos solicitado/s, [REDACTED] a través de su Canal on-line o del Punto de Venta, informará al Cliente de dicha situación, procediendo a reintegrar, sin demora indebida, las sumas que haya abonado por dicho/s producto/s.". Como se puede comprobar en el correo recibido [REDACTED] únicamente informa de la cancelación del producto no de que por una falta de stock nos vayan a reintegrar el dinero abonado. TERCERO.- Recibida la cancelación del pedido sin informaciones del motivo, y pensando que pudiera haberse debido a un error, es por lo que el mismo día 1 de agosto el reclamante consulta nuevamente el producto en la web de [REDACTED] constando nuevamente stock de la secadora y decidiendo comprar nuevamente el producto. Para facilitar el proceso de compra y de solución de posibles problemas esta vez la transacción se realiza con un usuario registrado con el correo electrónico [REDACTED]. El coste del producto con los gastos de envío e instalación ascendió a 628 euros que fueron abonados al comercio. Por parte de [REDACTED] se nos envía correo electrónico de confirmación e información de que estaban preparando el pedido; la entrega se programa para el día 3 de agosto entre las 09:00 horas y las 15:00 horas. Como quiera que en su correo de confirmación consta "nos pondremos en contacto contigo antes de la entrega del pedido", es por lo que, siendo ya el día 03 de agosto (fecha prevista de la entrega) y no habiendo recibido ningún correo del comercio, el reclamante contacta con atención al cliente a través del chat existente en la web de [REDACTED]. En un primer contacto atención al cliente del comercio informa que no hay stock del producto comprado finalizando la conversación. Por ello el reclamante visita nuevamente la web de [REDACTED] comprobando que seguía constock de la secadora comprada, volviendo a contactar con atención al cliente desde donde - a pesar de que el reclamante les informa que sigue constock del producto y que permite comprarlo - se le informa que no hay stock y que es imposible que en la web del comercio aparezca stock, siendo por tanto también imposible finalizar el proceso de compra. La conversación mantenida esta segunda vez con el chat de atención al cliente se adjuntó junto a la reclamación inicial. A continuación se reflejan capturas de la conversación mantenida (donde se puede comprobar que se inicia a las 12:29 horas del 3 de agosto) y de la constancia de que el producto constaba en stock y permitía comprarlo con entrega el 11 de agosto: Observando la sucesión de imágenes anterior, y atendiendo a la fecha y hora de las capturas, así como a la hora de inicio del chat con atención al cliente se puede comprobar como a pesar de que [REDACTED] me dice literalmente "lo hemos comprobado muchas veces, y no nos deja compra, y el producto está agotado, lo hemos comprobado en el stock y no sale disponible"; así como "Tramitar pedido sale en gris" sí que se podía comprar la secadora, saliendo en rojo la opción "tramitar el pedido" y llegando a la página de pago de paypal. TERCERO.- Finalmente en el chat de atención al cliente informan al reclamante que contactarán para dar una solución, y antes de terminar el chat ya se recibe un correo electrónico con la solución, siendo ésta ofrecer una secadora diferente, con un precio más caro, pero de una marca procedente de China y con unas características inferiores. Significar que en el correo hablan de una "incidencia con nuestro stock" en contraposición con el último párrafo



Comunidad de Madrid

donde hablan de “disponibilidad de stock” para referirse a la secadora [REDACTED] así como con el correo de cancelación recibido el 7 de agosto donde hablan de que “no hay disponibilidad de stock”. Como quiera que la opción ofertada como solución no satisfacía a los reclamantes al ser la secadora de una marca menos reconocida que [REDACTED] y con unas características inferiores se contesta al comercio con la falta de conformidad a la propuesta de solución. Asimismo se les reitera que el producto sigue en su web constando con stock y que se podría haber realizado una tercera compra de la secadora, si bien esta vez a un precio superior. Ante la negativa a la solución propuesta y la acreditación de que la secadora está en stock, [REDACTED] sigue contestando el día 4 de agosto que no hay stock y ofrece elegir el producto de su catálogo que el reclamante quiera para que el comercio valore su envío sin coste adicional para su persona. Ante la solución propuesta por el comercio y como la secadora [REDACTED] sigue apareciendo en stock se realiza un filtrado de las secadoras que tienen sus características y se concluye con la única que se ajustaría a las necesidades del reclamante y se asemejaría a la comprada inicialmente. Con el fin de mostrar transparencia en el procedimiento de elección de la secadora suscrita en un correo se le explicó a [REDACTED] el procedimiento de filtrado seguido y la secadora elegida como suscripción de la que el comercio no querían enviar (correo del 4 de agosto a las 16:59). Tras aceptar un cambio de producto como solución, y moviendo el mismo (como consta en el correo arriba reseñado), [REDACTED] contesta que el reclamante no ha elegido ningún producto de su tienda online y que no tienen stock de la secadora [REDACTED] en la web pero sí en tiendas específicas, moviendo por el que el cliente podría ver que hay stock. Señalar en este punto que en la web de [REDACTED] se distingue el stock de los productos online - al cual le suman 29 euros de gastos de envío e instalación - de los de recogida en tienda - que son a los que atención al cliente se refiere como tiendas específicas -. El reclamante compró los disponibles online como acreditan los correos de confirmación con la correspondiente programación de entrega en domicilio. Igualmente se puede comprobar en las capturas de pantalla del día 03 de agosto - durante el proceso de compra no finalizado y realizado durante la conversación mantenida con el chat de atención al cliente - como aparece claramente la disponibilidad del producto online con entrega en domicilio el 11 de agosto, habiendo quedado ya acreditado en párrafos anteriores que se podía haber terminado el proceso de compra. Inmediatamente tras este correo [REDACTED] procede nuevamente a cancelar el pedido de manera unilateral alegando que “no hay disponibilidad de stock de tu pedido” aunque en el correo arriba reflejado informan que sí hay stock en algunas tiendas. CUARTO.- Con el pedido de la secadora cancelado y como compensación ofrecen al reclamante un descuento del 20% en cualquiera de sus productos pero a gastar ese mismo día, negándose la parte reclamante a utilizarlo e informando al comercio del movimiento en un extenso correo que se adjunta. Además ese mismo día 07/08/2023, a pesar de las reiteradas ocasiones en las que [REDACTED] dice que no hay stock, el reclamante comprueba como sigue constando stock de la secadora, figurando incluso en la versión móvil que son las últimas unidades. A este correo [REDACTED] contesta que han intentado conseguir unidades de alguna de sus tiendas (lo que indica que hay stock) y directamente del proveedor pero que no ha sido posible y no tienen fecha de entrada. Pero el día 24 de agosto en su página web sigue constando que tienen stock de la secadora [REDACTED] y el reclamante podría haberla comprado nuevamente. Significar que únicamente 16 días después de informar al reclamante que no tienen stock y que no tienen fecha de entrada del producto en la página web del comercio aparece que tienen stock. Se desconoce si en los días previos el producto estuvo en stock puesto que coincidió con las vacaciones del reclamante, pero contando que no apareciera stock (algo dudoso atendiendo a los antecedentes) y a pesar del desconocimiento de la parte reclamante sobre la logística de un gran comercio, 16 días se antoja un periodo muy corto para que un comercio con el volumen de [REDACTED] pase de no saber cuando le van a entrar productos a directamente tenerlos en stock. QUINTO.- Con el fin de que resulte más clarificador, a continuación se exponen los datos más significativos en los que se basa la reclamación: • La primera cancelación del pedido se realiza de forma unilateral, sin consultar al reclamante previamente y sin informarle de que se debe a una “supuesta” falta de disponibilidad de stock (como luego empezaron a alegar). Esto supondría un incumplimiento del artículo 5.1 de las condiciones generales de contratación. • En el primer pedido pasan 4 días



Comunidad de Madrid

desde la confirmación hasta la cancelación unilateral. En el segundo pedido pasan dos días desde la confirmación hasta que se informa al reclamante (tras interesarse por el estado del pedido) de que no hay stock. A juicio de esta parte reclamante si no hay stock disponible esto se detecta inmediatamente que se comienza a preparar el pedido (en sus correos informan que empiezan a prepararlo). Pero en este caso lo detectan días después y casualmente el día que Zenen que entregarlos. • Como se ha acreditado en párrafos anteriores desde el día 29 de julio hasta el día 7 de agosto en la web de [REDACTED] ha constado stock de la secadora [REDACTED] para su compra online y entrega en domicilio. A pesar de ello el comercio alega que no había stock. Pero también ha quedado acreditado como en este periodo el producto ha sufrido en la web al menos tres variaciones de precio (pedido del 29 de julio, pedido del 1 de agosto, comprobación de stock del 3 de agosto). Esto indica que desde el comercio han estado necesariamente realizando ges2ones internas sobre la secadora comprada, pero casualmente en ninguna de ellas se han percatado de que no había stock para así hacerlo constar en la web. • Desde el día 8 de agosto que informan al reclamante que no hay fecha prevista de entrada hasta el día 24 de agosto donde consta stock de la secadora, pasan 16 días, lo que significa un periodo muy corto para no tener constancia de la entrada de mercancía. SEXTO.- El arQculo 1278 del Código Civil dice "los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez". El comercio [REDACTED] ha incumplido en dos ocasiones los contratos celebrados y confirmados mediante el pago realizado por la parte reclamante, cancelando de forma unilateral los pedidos confirmados alegando causas que a juicio de la parte reclamante son presuntamente falsas. En caso de que la falta de stock fuera verdadera, el reclamante considera que ha quedado acreditado que la polí2ca comercial del comercio se sustenta en presuntas prác2cas ilegales que perjudican al consumidor, pues atraen a éste con productos que no Zenen disponibles en stock para luego intentar que estos clientes terminen llevándose productos que inicialmente habían descartado o ni se habían planteado (esta es la solución por la que ofrecen otro producto similar con un precio más caro, pero que no te cobran la diferencia) o bien que adquieran otro producto diferente del comercio que inicialmente no querían pero que se ven empujados a comprar con el descuento ofrecido por el comercio y su caducidad el mismo día, lo que fomenta las compras impulsivas. Que para la demostración de estas alegaciones se adjuntan al presente escrito los siguientes documentos: • Condiciones generales de contratación • Correos de confirmación de los pedidos • Correos de cancelación de los pedidos • Conversación mantenida con el chat de atención al cliente • Correos intercambiados con atención al cliente • Capturas de pantalla donde consta stock del producto SOLICITA: Que se cumpla con el contrato formalizado con el comercio [REDACTED] y se le entregue e instale en el domicilio de los reclamantes una secadora [REDACTED] nueva al precio de 628 euros (gastos de envío e instalación incluidos). Asimismo la parte reclamante solicita una indemnización por el incumplimiento del contrato por parte de [REDACTED], toda vez que dicho incumplimiento les ha ocasionado los siguientes perjuicios derivados del Zempo transcurrido en el que, en caso de que la Junta arbitral resuelva favorable a los reclamantes, [REDACTED] cumpla finalmente con lo contratado: • Los reclamantes han estado todo el periodo sin poder hacer uso de un electrodomé2co que les era necesario en su domicilio. Ciertamente es que los reclamantes podían haber adquirido otra secadora, pero esto únicamente favorecería que [REDACTED] siguiera realizando prác2cas ilegales en su polí2ca comercial por lo que los reclamantes han decidido con2nuar hasta el final con la presente reclamación. • Los productos con tecnología sufren una rápida obsolescencia debido a los avances tecnológicos que las marcas van aplicando para ser más compe22vas, mo2vo por el que con2nuamente están sacando al mercado productos nuevos y superado un plazo de años van dejando de dar servicio postventa a los productos más an2guos pues dejan de fabricar sus piezas necesarias. Esto supone que en caso de resolución posi2va para el reclamante éste va a recibir un producto prác2camente un año más an2guo de lo que lo compró con los inconvenientes que eso supone. Para terminar se solicita que se tengan por presentados en Zempo y forma, y se admitan a trámite, este escrito de alegaciones y los argumentos y documentos que lo acompañan, y que unos y otros sean tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución que corresponda.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 11 de marzo de 2024 refiere: En relación al expediente del asunto y por el que hay establecido trámite de audiencia el día 13 de marzo de 2024 les informo que, tras llegar a un acuerdo con el comercio [REDACTED], se ha solucionado por su parte la incidencia reclamada de forma satisfactoria, habiéndome servido una secadora con fecha 8 de marzo de 2024, quedando por tanto sin efecto las pretensiones que esta parte solicitaba en el escrito de alegaciones remitido el 21 de febrero de 2024

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: En relación a su comunicación recibida por [REDACTED] y relacionada con la reclamación promovida por [REDACTED], debemos indicarles lo siguiente: En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, indicarles que actualmente no podemos atender a la solicitud del cliente porque no disponemos de stock de la unidad solicitada tal y como puede comprobar en nuestra web, adjuntamos imagen. Adicionalmente se le compensó con un código de descuento [REDACTED] del 20% el cual sigue vigente para utilizarse, para su futura compra en cualquiera de nuestros productos vendidos única y exclusivamente por [REDACTED]. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición. Por otro lado, pese a agradecer su ofrecimiento, lamentamos comunicarles que por cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online.

En su escrito de fecha 11 de marzo de 2023 refiere: "En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, tras valorar el caso con el departamento correspondiente y a fin de dar solución al cliente, contactaron y le ofrecieron una alternativa de modelo superior "Secadora bomba de calor - [REDACTED], Bomba de calor, 9 kg, Blanco" al mismo precio de su pedido inicial 599€. Tras la confirmación del cliente, en fecha 06 de marzo de 2024 realizó el nuevo pedido y el 08 de marzo de 2024 le hicieron la entrega del mismo, además de la puesta en marcha de la nueva secadora. Adjuntamos albarán de entrega e imagen de la puesta en marcha. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición. Por otro lado, pese a agradecer su ofrecimiento, lamentamos comunicarles que por cuestiones de política interna de la compañía únicamente estamos adheridos al arbitraje / mediación a través de Confianza Online.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en concreto las manifestaciones del reclamante de 11 de marzo de 2024 en las que refiere:" se ha solucionado por su parte la incidencia reclamada de forma satisfactoria, habiéndome servido una secadora con fecha 8 de marzo de 2024, quedando por tanto sin efecto las pretensiones que esta parte solicitaba en el escrito de alegaciones remitido el 21 de febrero de 2024". Por ello, este Colegio Arbitral, recoge dichas manifestaciones y se recogen en este LAUDO CONCILIATORIO.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 13 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL