



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12432.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio 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:

El día 12/05/2023 realicé la compra online de 2 productos para ser recogidos ese mismo día (12/05/2023) en el [REDACTED].

Durante ese día me acerqué en dos ocasiones al punto de recogidas de venta online, donde me informaron que para ser recogidos me tenía que llegar un sms o correo electrónico avisándome de que podía pasar a recoger los productos. Sin embargo, durante el día 12/05/2023 no recibí por parte del establecimiento ningún aviso para poder acercarme a retirar la mercancía, la tienda cerró y me quedé sin los productos comprados.

Al día siguiente los productos figuraban en mi cuenta online con las siguientes fechas de entrega: un producto antes del 19/05/2023 y otro antes del 23/05/2023, 7 y 11 días de retraso respectivamente.

Habiendo realizado la compra de 2 productos para ser recogidos ese mismo día (12/05/2023), pero que sin embargo no me fueron entregados tal y como indicaban en la web y en los correos electrónicos que me fueron enviados, solicito una compensación económica por el mismo importe de los productos comprados, ascendiendo dicha compensación al importe de 81,40 €.

El importe que solicito de 81,40 € es una compensación económica por los inconvenientes que me ocasionó el no disponer de los productos comprados el mismo día 12 de mayo tal y como ofrecía [REDACTED] en su venta online, teniendo que dedicar la mañana del 13 de mayo a buscar los productos por otra vía e incluso a pagar más por ellos por no disponer del descuento que [REDACTED] ofrecía. Este inconveniente ocasionado por la mala gestión o previsión por parte de la empresa, hizo que tuviese que adquirir los productos por otra vía a lo largo de la mañana del día 13/05/2023, impidiéndome acudir a otras gestiones que tenía que realizar durante esa misma mañana del día 13/05/2023. Cuantía reclamada: 81,40 €

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.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:

Como consecuencia de la falta de conformidad con la entrega de dos pedidos de productos adquiridos a través de la página web de [REDACTED] con entrega física en el Centro Comercial [REDACTED] les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, nos indican que tal y como se informó en su día al Sr. [REDACTED], los dos pedidos realizados fueron preparados por el Dpto. de Deportes y remitidos al Dpto. de recogida, encontrándose disponible la mercancía para el cliente el día acordado, y que figura en el correo de confirmación del pedido, donde se le indicaba que la mercancía se encontraría disponible ese día, esto es el día 12/5/23.

Al no recogerse el pedido el día acordado, el sistema informó al Sr. Marín al día siguiente, que disponía del producto hasta el día 19 uno, y otro hasta el día 23.

El Sr. [REDACTED] se personó el día 17 rescindiendo los pedidos e interponiendo reclamación, motivo por el que se procedió según lo solicitado por el cliente a la anulación del pedido.

Adjuntamos al presente escrito, documentación donde constan los movimientos registrados de ambos pedidos y donde se acredita que la mercancía se encontraba lista para su entrega el día 12 de mayo.

Asimismo, les informamos que el Sr. [REDACTED] solicitó el pago de los productos con la tarjeta de compra de [REDACTED] por lo que, a través de este medio de pago, no se efectúa cargo de cantidad alguna hasta que el cliente no recoge la mercancía, motivo por el que, al no recoger la mercancía, no se efectuó cargo y el cliente no sufrió perjuicio económico alguno.

Igualmente, no se ha acreditado de contrario, perjuicio alguno que dé lugar a la entrega de la cantidad solicitada en su reclamación.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar que en la hoja de pedido de la compra online consta que la recogida estaría disponible antes del 12 de mayo de 2023 y que se avisaría al cliente cuando el pedido estuviera preparado mediante correo electrónico, no habiendo aportado la empresa reclamada el envío del mencionado correo electrónico habiéndose limitado a aportar un documento interno de la trazabilidad del envío que acredita su estado en distintas fechas, pero no acredita que se hubiera notificado al cliente el 12 de mayo de 2023, que el pedido estaba preparado y que podía acudir a recogerlo facilitándole el código necesario para se hubiera tramitado la entrega en el punto designado en el pedido.

Por lo expuesto, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole **30€** por la deficiente prestación del servicio de atención al cliente, no procediendo el abono de la cantidad reclamada al no estar acreditada y justificada.



Comunidad de Madrid

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 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 naturales 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.