



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13879.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 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 reclamación que puede resumirse en: "La reclamante refiere que el 13/08/2023 realiza una compra online de dos botes de pintura en [REDACTED]. Según anunciaba la página web en el momento de la compra, podía ir a recogerlos a la tienda entre el 18 y el 24 de agosto. El 17/08/23, le dijeron que uno de los botes de pintura estaba listo, pero el otro todavía no, y que le avisarían cuando estuviesen ambos. Les escribió pasado el plazo, porque el pedido aún no estaba listo, y le confirmaron que aún no lo estaba. A día de hoy sigue esperando a que el pedido esté listo, y no le han contestado a más correos electrónicos ni le han facilitado las hojas de reclamaciones que pedí expresamente.

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 por escrito y a través de Confianza Online.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que me entreguen el pedido que ya pagué y que sigo esperando; y que me lo envíen a casa, vaya por las molestias y el tiempo perdido. Que se revise el sistema de pedidos online de [REDACTED], porque no es la primera vez que me ocurre, y gente que conozco me ha dicho que a ellos también les llegan los pedidos con mucho retraso. Que se le exija indicar un tiempo de preparación del pedido ajustado a la realidad, para proteger al cliente, y que faciliten información sobre cualquier retraso que pueda haber".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Que la entidad reclamada ha manifestado que han hablado con usted y le han explicado la situación. Han reclamado nuevamente al centro de Castellana para que contacten con el cliente"

En su escrito de 10 de mayo de 2024 refiere: "En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED] relativa a la falta de entrega de unos botes de pintura adquiridos a través de la Web de [REDACTED], recabados los antecedentes con el departamento de Atención al Cliente, les informamos que se procedió a tramitar un nuevo pedido, estando en poder de la Sra. [REDACTED]. Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas a la Sra. [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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y en concreto el último escrito de la reclamante en la que refiere: [REDACTED] contactó conmigo para realizar un nuevo pedido y me lo enviaron a casa sin coste, aunque hubo un problema para la devolución del dinero del pedido anterior y al final tuve que ir en persona a cobrarlo... No estoy conforme con la gestión de pedidos online de [REDACTED] pero en este caso concreto, queda resuelta mi pretensión en lo que respecta a tales productos".



Comunidad de Madrid

Dichas manifestaciones de recogen en este Laudo Conciliatorio.

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 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, 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.