



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13952.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la venta. El 5 de agosto compró una prenda deportiva [REDACTED] para ser enviado a su domicilio en el plazo de 8 días. Pasado el plazo acude el 16 de agosto de 2023 a la tienda y le comunican que se ha cancelado la compra sin ninguna comunicación previa, impidiéndole comprar la prenda en ningún otro establecimiento por estar agotado. Solicita que se ajusten a la oferta pactada.

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- Entrando a los motivos de fondo, seguidamente se indica por qué no hemos podido atender sus pretensiones:

- Debido a un error informático, el pedido no se procesó y nunca llegó a entrar en el sistema.

Como consecuencia de dicho error, esta parte canceló el pedido procediendo el sistema de forma automática, a poner a disposición del cliente el reembolso del importe abonado.

En este sentido, señalar que de acuerdo con el funcionamiento intrínseco de nuestro sistema informático, ante un error como el especificado, el sistema pone automáticamente a disposición del cliente el importe abonado, no pudiendo esta parte, realizar un nuevo pedido en nombre de este, debiendo ser el consumidor quien tramite un nuevo pedido con los mismos artículos.

SEGUNDA.- Asimismo, el Sr. [REDACTED] al realizar el pedido referenciado aceptó los términos y condiciones publicados en nuestra página web y que son visibles a través del siguiente link: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]), vinculantes para las partes contratantes en los términos de la Ley 7/1998, 13 Abril, sobre condiciones generales de la contratación.

En esta línea, el apartado 6.1 de nuestros términos y condiciones indica que "La página web exhibe y ofrece información sobre bienes que son anunciados para su venta. Mediante la publicidad de bienes en la página web, te invitamos a que realices un pedido con nosotros. Si realizas un pedido, no estamos obligados a aceptarlo, y el contrato entre nosotros será únicamente creado cuando nosotros aceptemos tu pedido. Ni enviar el formulario del pedido online ni completar la tramitación del pedido constituye la aceptación de tu pedido por nuestra parte.



Comunidad de Madrid

Nuestra aceptación de tu pedido y la terminación del contrato entre ambas partes tendrá lugar cuando los bienes se entreguen. Puedes incluir cualquier número de productos en un único pedido, sujeto a las restricciones presentadas en estos términos, y cada pedido que tú realices será un contrato independiente entre nosotros. Nos reservamos el derecho a rechazar el suministro de bienes a cualquier persona”.

En esta línea, una interpretación extensiva de los artículos 109 y ss de la LGDCU, permite determinar la posibilidad del empresario de no ejecutar el contrato a distancia perfeccionado en virtud de los arts. 1262, par 2º y 3º del Real Decreto de 24 de julio de 1889 por el que se publica el Código Civil (en adelante CC), y el art. 54 del Real Decreto de 22 de agosto de 1885 por el que se publica el Código de Comercio (en adelante C.Com), ante circunstancias como la descrita. Lo contrario sería una atadura insostenible e imposible de cumplir en todo caso.

TERCERA.- Que de acuerdo con todo lo anterior y habiendo aceptado el Sr. [REDACTED] estos términos y condiciones, el procedimiento aplicable por esta parte se ajustó a lo señalado en nuestra página web y a la legalidad vigente.

CUARTA.- Tal y como se indica en la respuesta enviada el cliente, nuestros compañeros de tienda procedieron a realizarle el reembolso correspondiente.

No obstante lo anterior, lamentamos profundamente el malestar generado por esta cancelación.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos y manifiesta que no realizó la compra a través de la página web sino que fue en tienda, ofreciéndole la dependienta que podía recibirlo en su domicilio. En cuanto al abono, se le realizó porque fue a reclamar, y si se hubiera muerto se hubieran quedado con el dinero. Solicita que le faciliten el modelo actual del producto al precio convenido, así como la cantidad de 40 € por gastos de desplazamiento.

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 **parte reclamante** no formula nuevas alegaciones.

La **empresa reclamada** reitera sus alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la parte reclamante no ha aportado al expediente documentación sobre el producto objeto de reclamación, ticket de compra en tienda, documento bancario del pago y documento del reembolso realizado.



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada no ha aportado documentación alguna que acredite que la causa de la incidencia se debió a un error informático, ni siquiera ha aportado el documento que justifique “la puesta a disposición del cliente del importe abonado, que realiza el sistema informático de manera automática cuando el pedido no llega a registrarse por un error informático”, tal y como manifiesta en sus alegaciones.

Por lo tanto, y de acuerdo con la Hoja de Reclamación en la que constan manifestaciones del reclamante y del establecimiento, resulta que se realizó un pedido desde la tienda el 5 de agosto de 2023 con envío a domicilio en el plazo de 8 días, y que no se notificó al cliente/reclamante la cancelación del pedido hasta el 16 de agosto, fecha en la que acude a la tienda que realiza una llamada de teléfono a atención al cliente, tramitándose el reembolso, y no siendo posible realizar otro pedido por estar agotado en esa fecha el producto.

Ante el incumplimiento por la empresa reclamada de notificar de manera inmediata al reclamante la cancelación del pedido que requirió que éste se desplazara al establecimiento, ni haber procedido al reembolso inmediato en el supuesto de no haberse registrado el pedido, **la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole la cantidad de 30 €, no procediendo la solicitud de que le faciliten el modelo actual del producto al precio convenido, al no haber aportado la parte reclamante documentación sobre la compra objeto de reclamación, y haber procedido la empresa al reembolso en el momento en el que se le comunicó la cancelación del pedido.**

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 de Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el artículo 545.2 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.