



Comunidad de Madrid

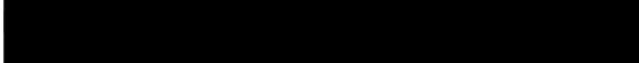
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14056.2/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 17 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [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:

He comprado un frigorífico [REDACTED] en la cita tienda de manera [REDACTED]. La fecha máxima de entrega era el día 26/09/2023 y en ningún momento se pusieron en comunicación para gestionar una cita de entrega. Tras ver que nadie me informaba me puse en diferentes momentos en comunicación con el departamento de Atención al Cliente y me piden disculpas pero me dicen que informaran vía email. Cada vez que me he puesto en contacto me han enviado un email que mañana me lo entregarán. He tenido que solicitar dos días en libres en mi trabajo para poder recibir la mercancía que no fue entregada hasta el día 28/09/2023, con la consiguiente repercusión económica.

Adjunto el hilo de emails intercambiados con la entidad. Reclamación ante el servicio de mediación de [REDACTED] Factura de Compra

Pretensiones:

En primer lugar el formato de disculpas se resume en un email tipo y escueto en el que desde mi punto de vista ni se molestan en contactar con el cliente de manera telefónica.

En segundo lugar la compensación de 29€ en una tarjeta que tengo que gastar en su tienda no me parecen suficiente para compensar dos días libres que no he trabajado más las idas y vueltas para poder estar presente en los 3 días de fecha de entrega (26, 27 y 28 de septiembre). En mi opinión una cifra inferior a 100€ no me parece adecuada. No obstante ustedes que están acostumbrados a tramitar este tipo de reclamaciones tendrán un baremo de lo que se considera razonable.

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 aporta nuevas alegaciones.



Comunidad de Madrid

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

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, le indicamos que el pedido fue suministrado el pasado 28/09/2023 con 2 días de demora en la entrega. Por tal motivo, desde nuestra tienda de [REDACTED] la cual era desde donde se suministraba el producto, le otorgó una tarjeta regalo con una caducidad de 5 años con el importe de 29€ en concepto de los portes.

Adjuntamos la tarjeta regalo al final del anexo.

Por lo que no podemos atender a la solicitud del cliente.

Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar compensada las molestias ocasionadas con la tarjeta regalo por importe de 29 € correspondiente a los gastos de envío, no estando acreditados y debidamente cuantificados los daños y perjuicios.

NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre el formato de disculpas al cliente de la empresa reclamada, de acuerdo con el artículo 1.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al no constituir un derecho legal o contractualmente reconocido a los consumidores, sino de una percepción personal sobre la calidad del servicio de atención al cliente, y en consecuencia no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo.

NO ENTRAR A CONOCER sobre la reclamación de los perjuicios económicos ocasionados por la demora en la entrega al haber tenido que tomar dos días libres de trabajo, al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños laborales o profesionales por no tener la consideración de consumido final, y en todo caso, no estar acreditados y cuantificados, 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.

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



Comunidad de Madrid

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.