



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14253.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

El 28/09/23 realizo un pedido de un mando inalámbrico de Microsoft en la web de [REDACTED]. La página mostraba las imágenes del mando de [REDACTED] llamado oficialmente [REDACTED]. El día 2/10/23 el pedido llega a mi domicilio pero, al abrirlo, me percaté de que he recibido un producto no se corresponde al que había en las imágenes y que se trata de un modelo (el [REDACTED]) cuyas prestaciones son muy inferiores al que se mostraba en la web. Ese mismo día, me pongo en contacto con el servicio de atención al cliente online a través enviando un mail a la dirección [REDACTED], explicando lo sucedido y enviando fotos del producto recibido. Al día siguiente, ante la falta de respuesta, llamo al teléfono para hablar con un agente que no me da ninguna explicación sobre lo ocurrido y se limita a proponerme la devolución como única solución, a pesar de que muestro mi disconformidad, pues le comento que solo quiero recibir el producto que mostraban, al precio que ofertaban. El agente termina diciéndome que no hay más alternativas y que la empresa logística se pondrá en contacto conmigo para proceder a recoger el producto. Posteriormente, me envían un email en el que me dicen lo mismo, que debo esperar a que se pongan en contacto conmigo. En el día en el que presento esta reclamación, 10 días después de la primera reclamación enviada a través de mi mail, todavía no he recibido ningún tipo de comunicación por parte de la supuesta empresa logística que debe recoger el producto y tampoco ninguna respuesta de [REDACTED] a los mails que he enviado. Da la sensación de que actúan adrede para desalentar al consumidor a que devuelva los productos que se compran a través de su web, ya que, probablemente, les suponga un coste logístico que quieren evitar, en perjuicio de sus clientes.

En vista de los perjuicios que me ha causado la mala praxis de [REDACTED] en cuanto a mi dinero y a mi tiempo, y ante la ausencia de respuesta durante 10 días por parte de su servicio online, así como la ausencia de comunicación por parte de la empresa logística para la devolución del producto erróneo, solicito la entrega del producto que originalmente se mostraba en la ficha ([REDACTED]), al precio que se mostraba en la web, y la recogida del producto erróneo ([REDACTED]) por parte de [REDACTED].

Posteriormente, la parte reclamante aporta nuevo escrito en el que manifiesta:

Adjunto el último mail que me ha mandado [REDACTED] en el que me dicen que, supuestamente, tramitan como urgente la recogida del producto erróneo por parte de [REDACTED]. Hace 23 días que me mandaron ese mail, recibido el 30/10/23, y todavía no tengo

Comunidad de Madrid

noticias de [REDACTED], ni vía telefónica, ni vía mail. Cabe señalar, además, que, si bien han acabado corrigiendo el error de su página, en los anuncios patrocinados de [REDACTED] continúa apareciendo la foto errónea (adjunto documento de página en pdf), lo que puede seguir dando lugar a confusión.

Solicita el envío por parte de [REDACTED] del modelo del mando que corresponde a las imágenes en el momento de la compra ([REDACTED] o equivalente) y la recogida del producto que me enviaron, que no corresponde con dichas imágenes y es un modelo con prestaciones inferiores.

Mando correspondiente a las imágenes en el momento de la compra, o en su defecto, modelo equivalente o indemnización económica 165,00 €

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

Informamos que hemos procedido a reembolsar el importe de 54,98 euros relativo al pedido [REDACTED] el 08/12/2023, en el mismo método de pago utilizado. Adjuntamos captura de nuestra pasarela de pagos del reembolso realizado (Anexo I).

Conscientes de las molestias ocasionadas y sin ánimo de quitarle importancia a lo ocurrido hemos procedido a facilitarle un cupón de 9,99 euros, que recibirá por correo electrónico en los próximos días.

La **parte reclamante** aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados.

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 **empresa reclamada** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que manifiesta:

Informamos que hemos comprobado el pedido [REDACTED] y el Mando Inalámbrico [REDACTED] [REDACTED] corresponde al que se ofertó en nuestra web con el mando recibido. En las imágenes adjuntadas se puede corroborar que el código de barras con numeración [REDACTED] coincide con el del pedido y el artículo entregado.

Sin embargo, por las molestias ocasionadas procedimos al reembolso del pedido y éste fue correctamente gestionado con fecha 08/12/2023 y cuyo importe fue de 54,98 euros.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la imagen del producto objeto de reclamación no incluye información que determine que se trata del modelo ([REDACTED] [REDACTED]) y que el mismo tenga dos botones traseros. Que el producto



Comunidad de Madrid

entregado, se corresponde con el nombre del modelo publicado e indicado en la hoja de pedido y factura (Mando Inalámbrico [REDACTED]), así como con el número de referencia, y se corresponde al precio de compra que no era objeto de descuento ni promoción alguna, y que tratándose de un producto especializado que presupone un consumidor que conoce las prestaciones y precios de los productos objeto de reclamación, se comprendía el modelo de mando ofrecido y su precio, muy inferior al solicitado por la parte reclamante que reconoce que es de prestaciones mayores y por tanto de valor superior.

Aún habiendo reembolsado la empresa reclamada el importe del producto adquirido antes de haber procedido a su recogida, se comprueba un retraso no justificado en la gestión por el servicio de atención al cliente para proceder al reembolso y recogida del producto, por lo que se acuerda que **la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante 30 €.**

No se entra a resolver sobre el cupón por importe de 9,99 € que ofreció la empresa reclamada, quedando a su libre disposición al constituir un ofrecimiento sobre el que no se alcanzó un acuerdo, y no constar en el expediente si fue o no aceptado por el reclamante, si se encuentra o no activo, y si ha sido o no utilizado al día de la fecha.

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 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.