



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14289.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 21 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, 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:

Falta de entrega de un pedido (nº 2323482004011) el pasado 22 de agosto, por un importe de 44,95 Euros. Habiendo transcurrido la fecha prevista de la entrega (recogida 30 de agosto), durante semanas contacté con la empresa reclamada presencialmente, por teléfono y por escrito, sin respuesta por parte de la empresa. Tras un proceso de mediación, y excedidos los 30 días legales para la entrega del producto, recibo una notificación indicando de forma incierta que el pedido ha sido recogido por mí, para después emitir un abono tras más de 40 días de espera y reteniendo el importe de la compra.

Documentación que aporta: Copia de los emails, registro de llamadas y acta de mediación.

Pretensiones del reclamante: No conforme con la falsa entrega y devolución, solicité el reembolso por duplicado como compensación por las molestias. Una vez cerrado el acuerdo de mediación, solicito una rectificación de la falsa entrega del producto, y en caso de no poder entregar la mercancía y cumplir con la compra-venta, una compensación por las molestias causadas.

Cuantía reclamada: 44,95 €

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, formulando las siguientes alegaciones:

En relación con la incidencia surgida con la entrega de un pedido de unas zapatillas, adquiridas a través de la página Web de [REDACTED], ponemos en su conocimiento que, recabada toda la información con el departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que tal y como se informó en su día al [REDACTED], por causas ajenas a nuestra voluntad y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor,

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

no se pudo proceder a la entrega de las zapatillas en el plazo previsto. Al indicar el proveedor del producto que no disponía de más zapatillas y desconocía cuando volvería a recibir más unidades, es por lo que se procedió a la anulación del pedido y la devolución del importe.

Asimismo, les informamos que, por las molestias ocasionadas, se ofreció al [REDACTED] un año gratis de tarifa plana para próximas compras, si bien, no hemos recibido respuesta por parte del cliente a nuestro ofrecimiento.

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando lo siguiente:

1. El 22 de agosto de 2023 realicé la compra de unas zapatillas a través de la tienda online de [REDACTED] con el compromiso de recogida en tienda en un plazo máximo de una semana.

2. A pesar de que el plazo de entrega máximo venció, no se me informó del retraso en la entrega, por lo que fui a recogerlo sin que me pudieran confirmar el estado del pedido.

3. Siguieron múltiples intentos de comunicación para resolver la incidencia, incluyendo:

- Dos consultas por escrito a través de correo electrónico.
- Varias llamadas telefónicas al servicio de atención al cliente.
- Una visita presencial a la tienda física.

No recibí respuesta a mis consultas electrónicas. Ninguna de estas vías proporcionó una información efectiva ni una respuesta satisfactoria a la situación.

4. Ante la falta de respuesta por parte de [REDACTED] me vi obligado a recurrir a una mediación a través de Confianza Online, lo que ha supuesto una inversión de tiempo y esfuerzo completamente desproporcionada para una transacción de este tipo, sumándose a los intentos previos de resolución directa a través de los canales de comunicación habituales de la empresa.

5. Tras más de 40 días desde la fecha de compra, se procedió al reembolso del importe, sin embargo, dicho reembolso fue tratado como si la mercancía hubiese sido entregada y posteriormente devuelta por mí, lo cual no corresponde con la realidad de los hechos.

6. Posteriormente, y como respuesta a mi reclamación, [REDACTED] se puso en contacto (un año después de la compra original), ofreciendo como "compensación" una tarifa especial para futuras compras online sin gastos de envío. Sin embargo:

Esta oferta fue realizada únicamente en el mes de septiembre, cuando el caso ya había sido llevado ante la Junta Arbitral, y no en el momento de incumplimiento de los plazos de entrega o durante el proceso de mediación.

Además, esta "compensación" implica que debería volver a comprar en el mismo comercio que ya ha demostrado una falta de atención y respuesta a lo largo de varios meses, lo cual resulta inaceptable.



Comunidad de Madrid

Mi reclamación se basa en los siguientes fundamentos jurídicos:

1. Incumplimiento de los plazos de entrega: Según el Texto Refundido de la Ley general para la Defensa de Consumidores y Usuarios, el plazo de entrega máximo para las ventas online es de 30 días. En el caso de que la compra no pueda entregarse al usuario en ese plazo es el vendedor el que debe de notificarlo. En este caso, [REDACTED] ha incumplido claramente el plazo de entrega comprometido así como de notificación, generando una situación de indefensión al cliente.

2. Falta de respuesta a reclamaciones previas: [REDACTED] ha desatendido sus obligaciones en cuanto a la correcta gestión de las reclamaciones realizadas, vulnerando con ello la normativa relativa a la protección de los consumidores, que exige una atención eficaz y una resolución diligente de las incidencias.

3. Mediación forzada y sobreesfuerzo desproporcionado: La necesidad de recurrir a la mediación de Confianza Online para resolver un caso que debería haberse solventado de manera ágil y directa representa un daño adicional al cliente, al haberle obligado a asumir un esfuerzo desproporcionado para la resolución de una simple compra.

4. Reembolso indebido simulado como devolución: El reembolso no ha sido gestionado correctamente, al haber sido tratado como si la mercancía hubiera sido entregada y luego devuelta por el cliente. Esto constituye un comportamiento negligente y una falta de transparencia por parte de [REDACTED], que no ha gestionado el incidente conforme a los hechos reales.

5. Compensación insuficiente e inapropiada: La compensación ofrecida (tarifa especial para futuras compras online sin gastos de envío) es claramente insuficiente e inadecuada. Dicha compensación no solo se ofreció tardíamente, sino que implica que el cliente deba volver a confiar en una empresa que ha demostrado reiteradamente falta de profesionalidad en la gestión de la compra.

Por todo lo expuesto, se solicita:

1. El reconocimiento formal del incumplimiento contractual por parte de [REDACTED], así como la aceptación de su responsabilidad en la falta de entrega del producto en los plazos convenidos y la falta de respuesta a las múltiples reclamaciones.

2. Una compensación económica adecuada y proporcionada al daño causado, en forma de indemnización por los perjuicios derivados del retraso en la entrega, la falta de atención a las reclamaciones y el esfuerzo innecesario al que me he visto obligado para la resolución del conflicto.

3. La retirada de la oferta de compensación relacionada con futuras compras online, ya que dicha oferta no es una solución justa ni adecuada dadas las circunstancias, y su sustitución por una compensación justa y efectiva.

4. El compromiso de [REDACTED] a mejorar sus procedimientos de atención al cliente y la gestión de sus plazos de entrega, para evitar situaciones similares en el futuro, con especial atención a la resolución rápida y transparente de incidencias como la aquí planteada.

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 se realizó el pedido indicando como fecha de entrega el 30 de agosto de 2023, que el producto no se pudo entregar por falta de stock, y que la empresa reclamada reembolsó el importe de la compra el 29 de septiembre de 2023, en un plazo razonable. No obstante, se comprueba la falta de información al reclamante sobre el estado de su pedido, la ausencia de respuestas a sus reclamaciones, y el error en el sistema que en lugar de cancelar el pedido lo registró como entregado, por lo que la empresa debe compensar al reclamante abonándole la cantidad de **30 €**.

NO ENTRAR A CONOCER de las demás pretensiones solicitadas al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo por no constituir una vulneración de los derechos legal o contractualmente reconocidos a los consumidores.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.