



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14309.4/2023

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

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:

En fecha 6/09/23 hice compra por web [REDACTED] de 3 cartuchos de tinta impresora con compromiso de entrega antes del 15/09/23. Pasada la fecha del compromiso de entrega, abrí varias reclamaciones por medio del servio de atención al cliente de [REDACTED],....) sin ninguna solución al respecto sólo contestaban que le darían prioridad y agilizarían el servicio. En fecha 10/10/23 me llegó un mail donde me informaban que anulaban el pedido sin ningún tipo de justificación ni disculpa.

Es el 2º pedido que me anulan unilateralmente sin justificación ni disculpa alguna. En fecha 2/10/23 realicé otra compra online (pedido [REDACTED]) que posteriormente en fecha 4/10/23 anularon.

Solicito compensación económica por las molestias ocasionadas de 72,79 €, ya que yo compré los cartuchos en una oferta que costaba 54,72 € con gastos de envío y me los descontaron el mismo día de la compra 6/09/23 y han tenido mi dinero hasta el 10/10/23 que anularon el pedido unilateralmente y me devolvieron mi dinero. Como ya no puedo beneficiarme de esa oferta que había en las fecha que realicé la compra, solicito compensación económica por el precio de los cartuchos si los volviese a comprar sin la oferta, que serían 72,79 €.

Adjunta facturas de teléfono que reflejan las llamadas realizadas, y un nuevo pedido, el tercero, también cancelado.

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

Recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, nos indican que, el pedido llegó al [REDACTED] en plazo, si bien por un error involuntario, no se procedió por el personal encargado a enviar el aviso de recogida a la Sra. [REDACTED], motivo por el que transcurrido el plazo de recogida, se devolvió la mercancía a almacenes.

Por este motivo, y una vez conocido el error, se procedió a ofrecer a la Sra. [REDACTED] un nuevo pedido respetándole el precio inicial, así como un año gratis de tarifa plana Plus valorada en



Comunidad de Madrid

19,90 euros, no aceptando ninguno de los dos ofrecimientos, motivo por el que lamentamos no poder acceder a la reclamación efectuada.

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando:

Solicito continuar adelante con la tramitación, ya que existe mala fe por parte de [REDACTED] porque:

-no sólo no han entregado el pedido a pesar de existir un correo de confirmación de compra con fecha de compromiso de entrega antes del 15/09/23 que conlleva la validez del contrato y la obligación de la entrega del objeto adquirido, sino que ha incumplido con la fecha de entrega, y además no han informado de la demora y anulación injustificada del pedido a pesar de mis múltiples intentos de contactar con el Servicio Atención al Cliente (llamadas, chat, correos, formularios incidencias). Sólo en fecha 17/12/23, después de abrir la reclamación en arbitraje se pusieron en contacto conmigo del SAC para ofrecerme: la entrega del pedido al precio de fecha 6/09/23, la cual rechazé porque ya compré el artículo; o la tarifa plana, la cual no me interesa en absoluto después de las malas experiencias de varias compras online en este comercio que me han anulado injustificadamente.

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.

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 habiendo reconocido la empresa reclamada la incidencia por la que no avisó a la reclamante para la recogida del pedido, que fue cancelado y devuelto a almacenes, y habiendo ofrecido de nuevo el producto manteniendo el precio de la oferta que no es aceptado por la parte reclamante porque manifiesta que ya lo adquirió en otro comercio, debe **la empresa reclamada compensar a la reclamante abonándole 30 €** por la deficiente gestión de la incidencia que fue puesta de manifiesto por la reclamante con anterioridad a que el pedido fuera cancelado por la empresa reclamada.

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



Comunidad de Madrid

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 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.