



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14848.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El día 22 de septiembre de 2023 realiza un pedido de una mesa plegable on line a la tienda, solicitando que se le envíe a una dirección de Alicante, siendo esta vivienda de uso vacacional. Recibe el pedido el día 25 de septiembre y al intentar realizar el montaje comprueba que una de las piezas no encaja bien. Envía en ese momento un correo a través de la app- que en la actualidad no conserva- y a partir de ahí se inician una serie de intercambio de correos.

Pone de manifiesto que se trata de una vivienda de uso vacacional y que no van a regresar hasta el verano de 2024, ya que la empresa da un plazo de 30 días para la devolución.

La empresa haciendo caso omiso a esta información, envía la pieza de repuesto al domicilio a primeros de octubre y se devuelve porque no había nadie. Indica al departamento de atención al cliente que como no vive allí, no puede devolver la mesa, por lo que pide un descuento en el precio, devolver parte del importe, pero le ofrecen un vale descuento para gastar en sus tiendas, que no acepta.

Al entender que la mesa por lo antedicho, presenta un defecto en la pata, solicita le devuelvan 99,99 euros.

Comienzan los intercambios de correos entre ambos y la vendedora ofrece varias soluciones a la cliente, que ésta no acepta.

El reclamante presenta escrito de fecha 30 de mayo de 2024 reiterando toda la información y documentación incorporada al expediente.

La empresa presenta escrito de fecha 7 de junio de 2024 reiterando toda la información y documentación incorporada al expediente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.



Comunidad de Madrid

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 LA PRETENSIÓN** de la solicitante, procediendo la resolución del contrato de compraventa online suscrito por ambas partes en fecha 22 de septiembre de 2023.

La empresa **reembolsará a la consumidora la cantidad total de 99,99 € y ésta, entregará a la vendedora la mesa plegable** (artículo numerado 415985 en la factura emitida el 25.09.24), que será recogida en su domicilio, sin cargo adicional.

Manifiesta la usuaria que el producto que le han vendido es defectuoso porque una de las piezas de montaje presenta un fallo y no encaja.

La vendedora no ha cuestionado en ningún momento este hecho y en cumplimiento de la ley de garantías, le ofrece diferentes soluciones, entre ellas enviarle la pieza nueva, que no se recoge, informando por correo electrónico, que no reside en esa dirección todo el año y que no volverá a esa vivienda hasta el verano de 2024.

A posteriori, le ofrecen otras alternativas como: entregarle un vale canjeable e incluso devolverle el precio, **pero con la condición de que ella devuelva la mesa al establecimiento**, opciones que tampoco acepta por la misma razón anterior.

Como esta circunstancia - que la consumidora no se encuentre en el lugar donde se entregó el producto-, ha impedido que la reparación o sustitución del bien se haya podido cumplir, este órgano arbitral acuerda finalmente la resolución del contrato, debiendo los interesados cumplir con sus respectivas obligaciones como fecha límite del día 5 de septiembre de 2024, para lo cual la consumidora debe indicar en forma fehaciente a la empresa con una antelación de diez días, la fecha/s en la que pueden recoger en esa vivienda el producto objeto de controversia.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **como fecha máxima el día 5 de septiembre de 2024**, 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



Comunidad de Madrid

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.