



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15771.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

El día 8/11/2023 compra en el establecimiento reclamado, diversos productos de panificación. Pregunta a la dependienta si disponían de 4 unidades de pan de ajo, por un valor total de 9,80 euros y como no lo tenían en ese momento, le informan de que lo puede encargar y le solicitan que lo pague por anticipado. Se anota en un cuaderno el pedido encargado, pero no le dan ningún documento que refleje la orden de pedido de entrega.

Al día siguiente ve una llamada perdida del establecimiento, que no pudo coger. Se persona el día 13 de noviembre, solicitando la entrega del pedido y le indican que no pueden entregárselo porque lo han deshechado y mermado, y que si lo quiere tiene que volver a pagar.

Nunca fue informado de esa situación de merma y además le hicieron pagar por anticipado. Solicita la hoja de reclamación, y la dependienta no sabía donde las tenía y vio también otros posibles incumplimientos.

Solicita reposición y entrega del producto pagado o en su defecto, devolución del dinero.

Aporta hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento el día 13 de noviembre de 2023 a las 15:53 horas, así como el ticket de compra de varios productos de fecha 8/11/2023.

LA EMPRESA RECLAMADA, presenta alegaciones en las que señala que en efectivamente en fecha 08/11/2023, el cliente se persona en la tienda y realiza un encargo especial de pan, que producen exclusivamente para él, de ahí que se le exija el pago anticipado.

Como el cliente indica que iría al día siguiente a recogerlo y no se presentó, le llaman por teléfono ese día 9 de noviembre, para recordarle la recogida. No obtienen respuesta.

A los cuatro días (13/11/23) acude al establecimiento, no pudiendo entregárselo y se le explica que el producto ha caducado ya que hay un compromiso de calidad y frescura de los productos, y es necesario velar por los estándares de seguridad alimentaria.

La única solución es volver a producir el pan, pero que lo tendría que abonar.

Manifiestan respecto de otros posibles incumplimientos que refleja en su solicitud de arbitraje el interado, que la empresa cumple con la normativa vigente y que una inspectora de sanidad, hizo en fecha 24 de noviembre una visita, y comprobó que se cumplían todas las normas de higiene y seguridad.

Comunidad de Madrid

EL RECLAMANTE en fecha 22/12/2023, presenta escrito, reiterando todas sus anteriores alegaciones y solicita además que la empresa adjunte la copia de la hoja de encargo.

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 PARCIALEMENTE** la pretensión del solicitante debiendo reintegrarle la cantidad de 4,90 euros correspondiente al 50% de la cantidad reclamada, que deberá ser reintegrada por la empresa, en la misma cuenta de la tarjeta con la que se abonó la compra el día 8 de noviembre de 2023.

El reclamante admite haber efectuado una compra y un “encargo” de 4 panes especiales, en fecha 8 de noviembre de 2023, con el compromiso verbal de ir a recogerlos. Asimismo admite que al día siguiente (09/11/2023) recibe una llamada del establecimiento, que no puede atender, pero no es hasta el día 13 de ese mes, cuando se desplaza a la tienda de pan.

La reclamada entrega al interesado un ticket de compra, en el que se refleja cobrado un producto: “4 unidades de pan de ajo”, que no se entrega en ese momento al cliente. Manifiestan que al tratarse de un producto especial, lo gestionan como un pedido, pero en ningún momento acreditan haber informado al interesado sobre las condiciones del encargo, tramitación del pedido, entrega etc.

En la hoja de reclamación que presenta el consumidor en el establecimiento el día 13/11/2023, no realizan tampoco alegaciones al respecto.

Se considera que ambas partes han incumplido parte de sus obligaciones, por lo que se considera que la responsabilidad económica derivada de ello, deber ser asumida entre ambos.

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



Comunidad de Madrid

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 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.