



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15803.8/2023

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 10 de noviembre de 2023 compra dos jamones por la web de 9 y 10 kg, los recibe al día siguiente y cuando llegan a su domicilio, los ve pequeños y los pesa, comprobando que uno era de 7,9 kg. Y otro de 7,5 kg. Se pone en contacto con la reclamada, pero como no le llaman, se dirige personalmente a la tienda y ellos sin hacer ninguna verificación previa, le devuelven el importe mediante tarjeta de abono.

Solicita "el valor del engaño" o "un jamón por daños y perjuicios" porque tuvo que ir a la tienda a pesar de comprar on line. Cuantifica económicamente su pretensión en 30 euros.

La empresa manifiesta por escrito que en la compra on line con envío a casa, normalmente el cliente solicita que lo lleven al domicilio. Solo tendría que haber solicitado la devolución del producto, pero si decide acudir al centro, es por decisión propia.

El cliente se persona en el centro comercial de el Bercial, el mismo día en que recibe el pedido, y se solicita el abono a una tarjeta abono. Ese mismo día, se dirige a otro centro comercial y con la misma tarjeta realiza la compra física de los jamones.

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.

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 **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante ya que aunque muestra disconformidad con el peso del producto adquirido online, decide de forma voluntaria y unilateral desplazarse a un establecimiento físico y devolverlo, si que haya constancia de que hubiera solicitado cualquier otra alternativa, que le hubiere evitado las molestias que refiere la interesada.



Comunidad de Madrid

Por otra parte la consumidora reclama genéricamente en sus alegaciones: “*gastos o daños*” o “*daños y perjuicios*” sin que aporte ninguna documentación que justifique los importes de esos gastos que solicita.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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 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.