



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16510.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por la **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación con fecha de entrada en el registro 29 de noviembre de 2023, en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

A fecha Jueves 23 de Noviembre de 2023 realicé una compra a través de la web oficial de [REDACTED]. Concretamente, dos productos (dos maletas) y acogiéndome a una promoción de Black Friday consistente en la devolución del 20% de la compra en un vale para comprar en la propia empresa, que se promocionaba en la misma web y a través de medios de comunicación. Adjunto la URL de la promoción en la propia web: [REDACTED]. El pedido que realicé era para recoger ayer Martes 28 de Noviembre de 2023 en el centro de Xanadú, Arroyomolinos.

Tras realizar el pago en la pasarela de Pago Bizum de la empresa por importe de 46.48€ de forma correcta según indicaba en la web (adjunto el correspondiente cargo realizado en mi banco y confirmado por mi asesor bancario de [REDACTED]) e indicar su recogida para ayer Martes 28 de Noviembre de 2023 en el centro comercial de Xanadú en Arroyomolinos, tras no ver nada en mi cuenta personal en la mencionada empresa procedo a abrir una incidencia telefónica y vía e-mail en sus contactos de atención al cliente. En la reclamación insisto en que me digan cuando tienen preparado mi pedido ya que no tenía información (era para el Martes 28 de Noviembre) e insistiendo en que me urgía bastante y los necesitaba para la fecha en la que estaba prevista la entrega.

Me comentaron varios agentes por teléfono el fin de semana, que no me preocupara y que me llamarán para solucionarlo al haber problemas también con otros clientes debido al Black Friday.

Tras insistir vía telefónica y vía e-mail sin contestación favorable durante el Sábado, Domingo, Lunes y ayer Martes y tras superar el plazo de entrega que contraté en la web y ver que nadie me llamaba y lo empezaba a ver como una tomadura de pelo, hoy pedí la mañana libre en el trabajo para presentarme, hoy Miércoles 29 de Noviembre, a poner una reclamación presencial en el centro de Arroyomolinos por todo lo sucedido y viendo que las maletas que necesitaba la persona para la que las he comprado las necesita como tarde para mañana.

Me comenta la responsable de atención al cliente de Xanadú lo mismo que los agentes telefónicos, que les muestre el pago y los datos de lo que me ha pasado. **INSISTO EN QUE QUIERO MI PEDIDO EN LAS MISMAS CONDICIONES QUE LO COMPRÉ + EL**

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

CHEQUE DEL 20% QUE PROMETÍAN para llevármelas en ese mismo momento puesto que las necesito para mañana y no puedo esperar más.

Tras hablar la empleada vía telefónica con otros responsables sobre el nº de expediente que ya tengo abierto y que le he facilitado, me comenta que no pueden atender a mi petición al ser un servicio de la web y que procederán a devolverme el dinero desde la central y que si quiero comprarlo, lo realice en la web con las condiciones actuales.

Las condiciones actuales son justamente más del doble del precio que tenía ya que el día del Black Friday ambos pedidos tenían descuentos, aparte de perder ese 20% del importe de la compra.

Ante mi insistencia de poner una reclamación para consumo por los daños causados y al no estar conforme a pagar más del doble del precio al ser un fallo de ellos, me comenta que me llamarán vía telefónica durante el día para darme una solución e intentar hacerme el mismo pedido, respetándome las condiciones que tenía.

Hace escasos momentos, me mandan el e-mail que a continuación describo:

Hola [REDACTED]

Te escribimos para informarte que estamos trabajando en gestionar el abono, de tu pedido no integrado en nuestro sistema, con la mayor brevedad posible.

Respecto, a los artículos que nos remites enlaces de web, ya no tenemos disponibilidad para poder autorizar un nuevo pedido respetando el precio que tuviera en el momento de la compra.

Tras ver que no me van dar el pedido que yo contraté para ayer, y dado que las maletas las necesito para mañana como muy tarde y veo que va ser imposible otra solución amistosa puesto QUE ME NIEGO A PAGAR EL PRECIO QUE TIENEN HOY AL HABER CONTRATADO EL PRODUCTO CON DESCUENTO, solicito una compensación por todo lo anterior comentado ya que la propia empresa reconoce que ha sido un problema de ellos ajeno a mi persona y que yo, he intentado en todo momento solicitar que me aclararan qué ha sucedido. Al haberse realizado el pago entiendo que deberían respetarme todo lo que contraté y lejos de ello, no me aportan más solución que abonarme (a saber cuando) el importe pagado.

Alegar también que es ROTUNDAMENTE FALSO QUE NO TENGAN STOCK, ya que ahora mismo pueden meterse en los siguientes enlaces de los productos que he comprado y ver que sí hay stock. De hecho en el mismo centro me dijo hoy la responsable que podría comprarlas pero al precio actual...

Lo que no quieren es respetarme el precio que había en el Black Friday y darme el 20% de la promoción a pesar de reconocer el fallo interno de ellos.

ARTICULO 1

ARTICULO 2

Tras haber justificado ante la empresa el pago realizado (adjunto pago bancario), haber abierto reclamación y enviado a la empresa reclamada los justificantes de pago, los



Comunidad de Madrid

enlaces de los artículos comprados e indicado que se recogería en el centro de Arroyomolinos el Martes 28 de Noviembre y ACEPTANDO la empresa reclamada todo lo que yo he indicado anteriormente y posteriormente NEGARSE [REDACTED] a darme lo que compré alegando que no tienen ya stock de ese producto, cuando es rotundamente falso, solicito:

- El doble de la cantidad pagada 92,96€ por incumplimiento en la entrega de los productos y no ser yo el responsable de que no les funcione la pasarela de pago tras habérmelo cobrado.

- Reclamar por daños y perjuicios lo que se estime conveniente debido a que he tenido que pedir hoy la mañana libre en el trabajo que nadie me va a pagar para solucionar este problema al que no me han querido dar solución, además de tener que buscar otros productos sustitutivos para mañana al haberse comprometido la empresa reclamada a darme una solución y enterarme hoy de que no me van a dar los productos comprados.

Documentación que presenta:

- Justificante de Pago realizado por Bizum el día Jueves 23 de Noviembre
- Adjunto mails de reclamación enviados al servicio de atención al cliente, las llamadas las tienen ellos grabados, que las aporten.
- Respuesta de la empresa [REDACTED] decidiendo unilateralmente devolverme el dinero y no querer respetarme las condiciones de compra alegando que no tienen stock. (Casualmente la responsable con la que hablé hoy sí me comentó que las podría comprar al precio actual para llevármelas y he adjuntado los enlaces de los productos en los que se muestra que sí había disponibilidad hoy)

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 **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** aporta escrito de fecha 30 de septiembre de 2024, alegando:

En relación con la incidencia surgida al tratar de realizar una compra de una mochila Parfois con tarjeta bancaria, les informamos que recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente y el Departamento de incidencias Tarjetas Crédito, nos indican que no localizan ningún cargo ya que el cobro salió denegado. Dicho importe nunca llegó a [REDACTED] con lo que el cliente deberá reclamar en medios de pago de la entidad bancaria con la que realizó el pago.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto conforme al artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer este órgano arbitral de los

Comunidad de Madrid

elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, al no constar en el expediente documento que acredite el pedido de fecha 23 de noviembre de 2023 objeto de reclamación, y haber aportado la parte reclamante un documento bancario de fecha 24 de noviembre de 2023 de un pago a la empresa reclamada por bizum que no refleja la identidad del titular de la cuenta bancaria, ni constar en el expediente documento bancario con los movimientos de la cuenta bancaria, y haber manifestado la empresa reclamada que el cobro, cuyo reembolso se solicita, salió como como denegado.

Queda expedita la vía judicial, y la posibilidad, en su caso, de presentar reclamación ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, previa reclamación al Servicio de Atención al cliente o Defensor del cliente de la entidad bancaria sobre si se realizó o no el cargo en su cuenta bancaria.

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.

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.