



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00007.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 2492334010145 (zapatillas de montaña de hombre [REDACTED] el pasado 29 de noviembre, por un importe de 99,59 euros. Según alega el particular, habiendo transcurrido la fecha prevista de la entrega, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones en cambio, no recibió una solución al respecto dado que procedieron a la cancelación del pedido y recibió el reembolso del importe transcurridos más de 50 días a falta de 0,01 euros.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "La diferencia entre el precio inicialmente pagado y el que finalmente tuvo que abonar para adquirir unas zapatillas similares por valor de 151,90 euros".

En su escrito de 02 de junio de 2025 refiere: "Les informo de la multitud de incongruencias en las que incurre la reclamada: 1º No solo hubo incumplimiento de plazo de entrega, sino que hubo incumplimiento de veracidad ya que la reclamada afirmaba que el pedido estaba en reparto, lo que resultó falso. Por otro lado, la reclamada no informó que se trataba de un [REDACTED] tal y como están obligados; 2º Tampoco la reclamada ha abonado la devolución en su totalidad; 3º La oferta como alternativa es indeterminada: no determina modelo, plazos, ni concreta precio, solo dice "mismo precio"; 4º La oferta de la reclamada es extemporánea, por muy tardía, cuando ya me ha ocasionado daños y perjuicios: he tenido que pagar un precio superior por otras zapatillas, fuera de periodo de oferta, y me ha obligado a multitud de reclamaciones e instancias. La reclamada no informó puntualmente, sino que dejó pasar el tiempo negligentemente. Por todo lo expuesto, me reitero en los términos de mi reclamación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 3 de junio de 2025 refiere: "En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED] con motivo del incumplimiento del plazo de entrega del pedido de unas zapatillas La Sportiva a través de la página web de [REDACTED] ponemos en su conocimiento que, por causas ajenas debido a una rotura de stock del proveedor, no ha sido posible la entrega en el plazo previsto procediendo a la anulación del pedido y abono en la misma forma de pago.

No obstante, mi representada ha contactado con el Sr. [REDACTED] para ofrecerle como alternativa a su compra varios modelos sustitutos, quedando a la espera de su aceptación para la tramitación de un nuevo envío.

Habiendo informado al cliente puntualmente de la falta de stock del producto solicitado, y
ARBCRU22

Comunidad de Madrid

habiéndose efectuado el abono del mismo en el momento de la anulación, obligaciones de mi representada, de no acceder a nuestro ofrecimiento, no podríamos acceder a las pretensiones de la reclamante.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Se adquiere el producto con fecha 29 de noviembre de 2024 por importe de 99,59 € y con entrega de fecha 9 de diciembre de 2024.

2º La mercantil en su e-mail de fecha 12 de diciembre de 2024 le informa al reclamante que el pedido esta en reparto y llegará en 48 horas:



3º El reclamante ante la demora adquiere otro producto a un precio superior y adjunta factura de ello.

Fattura di vendita		Numero	Data
Cod. Cliente		1800000000	20/12/2024
VIA Referimento		P. IVA/Cod. Rec.	
1800000000			
Agente		Valuta	
		EUR	
		125,54	
		1 of 1	
Condizioni e modalità di pagamento			
- ANTICIPATO - Carta di Credito			
Cod. articolo	Descrizione articolo	Q.tà	U.M.
AD100001	LASPORTIVA2705642500-42.5	1,00	
La Sportiva TX Guide Leather approach shoes-42.5-Huancana/Carbon		Prezzo	Sconto %
		125,54	
		Prezzo Netto	Cod. IVA
		125,54	VATES21

Totale lordo EUR		Sconto (0.00 %)	Netto meno EUR	Totale spese	Totale imponibile EUR
Cod. IVA	125,54	0,00	125,54	0,00	125,54
VATES21	125,54	IVA %	Descrizione IVA %	Imposta	Totale imposta
		21,00	VAT Sales Open 21%	20,36	20,36
Rata	Data	Totale	Rata	Data	Totale
1	20/01/2025	151,90			
Aspetto		Cod. C		Prezzo Netto	
Carica di trasporto		1		0,00	
VENDITA		Mezzo di trasporto		RATA	
Vettore		Data Ritiro		UPD Standard	
UPD		Ora Ritiro		Firma Vettore	
Firma conducente		Data di consegna		Ora di consegna	
				Firma Destinatario	

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

4º Con fecha 21 de mayo de 2025 la mercantil, según e-mail aportado, ofreciéndole distintas oportunidades para la adquisición de otro producto de similares características, pasados 7 meses desde la compra de las primeras.

5º El reclamante manifiesta no haber abonado el importe total del producto adquirido, y es 0,01 €.



-99,58€

15 enero a las 23:02h

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y quedando acreditado una falta de diligencia entre la compra y la anulación del pedido, no dando una solución al reclamante en un tiempo corto que permitiera hacer una compra en la misma mercantil entre las opciones planteadas por esta, pero según el tiempo transcurrido(6 meses),el reclamante ha tenido que adquirir el producto en otro establecimiento.

Por ello, la mercantil debe abonar el importe resultante entre la adquisición del producto en otro establecimiento (151,90 €) y el coste del producto adquirido en la mercantil (99,59 €), haciendo un importe a favor del reclamante de 52,31 €.

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 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.