



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00207.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 13 de mayo 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: que, según alega el reclamante, el día 2/12/2024, hice una compra online en mediamarkt, con fecha de entrega por escrito el 5/12/2024, que no llegó. Desde el día 5, a las 19:23h, llame al teléfono de atención al cliente de [REDACTED] para preguntar por mi compra y no tenían ni idea de donde estaba, solo me dijeron que mandarían un correo a la tienda de Alcorcón y en los 5 días y de los 5 correos que mandarían de atención al cliente de [REDACTED] a la tienda de alcorcon, nunca nadie me informó de nada. para tener un equipo de atención al cliente tan eficaz, mejor no tenerlo. El 7/12/24, la persona que me atendió en atención al cliente, me dijo que la compra que había realizado estaba agotado, y que por eso no se había entregado, ósea, que aquí el que no miente es porque no quiere. ya que como podéis ver en otros correos, el producto seguía a la venta en [REDACTED]. y como ya estoy cansado de perder tanto tiempo con esta tienda que tiene fama de grande, solicito la devolución íntegra de mi compra por la mala atención que me ha dado el equipo de atención al cliente. un fallo que es atribuible a [REDACTED] Solo estoy pidiendo el importe íntegro de mi compra, no pido indemnización por retraso en la entrega de un paquete. Pero todo llegará, ya que todas las llamadas están grabadas. La empresa reclamada ha comunicado que el pedido ya fue entregado el pasado día 10/12. Debido al retraso producido por la alta demanda no pudo ser entregado en el día indicado y por el festivo del puente de diciembre se trasladó al siguiente día lectivo para su ruta. Porque si en mi primera llamada que hice el día 5/12/24, a las 19:23h a atención al cliente, se me informa que existe un retraso por la alta demanda, lo podría entender, pero no fue lo que ocurrió y me han estado mareando 6 días. Ha estado mediando el Comité de Mediación de Confianza Online pero no ha habido ningún acuerdo. Se me olvidó esta nota. El Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre (Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios) especifica que se puede reclamar el importe de una compra o envío si la empresa incumple con sus obligaciones de entrega. Solicita que tras haberse estado riendo de mi mediamarkt durante 6 días, su equipo de atención al cliente, que en ningún momento me han sabido informarme donde estaba mi compra (durante más de 1 hora colgado al teléfono) y de porque no me había llegado el día 5/12/24, cuando mediamarkt me lo dio por escrito que llegaría ese día, y no el día 10/12/24, y hasta el día 23/12/24, [REDACTED] se disculpó y me dijo que se produjo un retraso por la alta demanda, osea, 6 días llamando a atención al cliente y nadie supo decirme que había un retraso en el envío, hasta casi 20 días

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

desde hice el pedido el día 2/12/24. Por la pésima atención, y porque era una compra para un regalo de cumpleaños que celebramos día 8/12/24, solicito la devolución íntegra de mi compra, 104€.

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 y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto el pedido fue entregado y no quedan acreditados los daños.

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.

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.