



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00253.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 03/01/2025: "Compré productos(juguetes) con fecha de entrega del 23 al 27 de Diciembre, los productos no han sido entregados en la fecha, con el perjuicio que ello me ha conllevado al ser regalos para la navidad, la unica solución que me ofrece el corte inglés es darme un cheque descuento con 15 días de caducidad, lo cual para mi no es válido, ya que he tenido que comprar los juguetes por otra parte, y ya no necesito dichos productos." El importe total del pedido es de 60,94€, utilizando para pagarlo un cupón por importe de 50,20€, total que pagó, 10,74€.

### Solicitud:

"Compensación + abono completo por parte de [REDACTED], en efectivo o en forma de tarjeta sin caducidad". Cuantía de la controversia: 100€.

### El reclamante aporta:

- Justificante del pedido registrado, realizado online el 19.12.2024, de juego de mesa por 35,99€ y disfraz infantil por 24,95€. En el pedido 1 de 2, juego de mesa, se indica que "estará disponible para recoger entre el lunes 23 y el viernes 27 de diciembre de 2024, recibirás un email cuando tu pedido esté listo para recoger"; en el pedido 2 de 2, disfraz infantil, se indica que "estará disponible para recoger entre el viernes 27 de diciembre de 2024 y el 7 de enero de 2025".
- Hoja de reclamaciones presentada en el establecimiento de la empresa reclamada [REDACTED] de fecha 02.01.2025.

Se realiza una mediación a través del procedimiento de Confianza Online, sin llegar a ninguna solución.

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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



## Comunidad de Madrid

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 10/04/2025, del que se puede extraer que:

- El 28.12.2024 el reclamante les solicitó la anulación y abono del pedido.
- Se realizó el abono en la misma forma de pago.
- El 06.04.2025 remitieron correo electrónico al reclamante contestando a la reclamación que presento informándole en el mismo sentido.
- No acceden a la petición de compensación de daños puesto que el reclamante no acredita su existencia, más allá de las "molestias propias que pueden derivarse de la tramitación de un pedido y de este tipo de gestiones en régimen de venta a distancia".

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece, en relación con la ejecución del contrato a distancia, que el plazo de entrega de los bienes, salvo que las partes acuerden otra cosa, será de 30 días naturales a partir de la celebración; en caso de que la empresa no cumpla con el plazo, el consumidor deberá emplazarle a que se entregue en un plazo adicional sin más demora y, en caso de que siga sin entregarse, el consumidor podrá resolver el contrato

No obstante, en los casos en los que el plazo sea esencial, como es este caso puesto que el reclamante manifiesta que se trataba de la compra de regalos de Reyes en los que el plazo de entrega es relevante, el consumidor puede resolver el contrato si la entrega no se produce en la fecha establecida, procediendo el vendedor a la devolución del importe abonado.

El pedido objeto de arbitraje se realizó el 19.12.2024 y se entregaba en dos veces: el pedido 1 de 2 estaría disponible para recoger entre el lunes 23 y el viernes 27 de diciembre de 2024 y el pedido 2 de 2 estaría disponible para recoger entre el viernes 27 de diciembre de 2024 y el 7 de enero de 2025, es decir, el comprador se arriesga a que la segunda parte del pedido no llegara para el día de Reyes.

No obstante, el reclamante, al no haberle hecho entrega del pedido en las fechas establecidas, procedió a cancelar el pedido. La empresa reclamada procedió a su cancelación y a la devolución del importe de la misma forma que se pagó, por lo que la empresa reclamada procede conforme a la normativa vigente.

Así mismo, el reclamante solicita que se le indemnice por los daños y perjuicios ocasionados, sin embargo, no prueba ni acredita los daños.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que ante la cancelación del pedido por parte de éste, la empresa reclamada ha procedido a la devolución del pedido de la misma forma que se abonó, no existiendo motivo alguno para que se realice de otra forma, desestimando, así mismo, la petición de compensación puesto que el reclamante no aporta prueba de los daños y perjuicios ocasionados, requiriendo la indemnización la existencia del daño y la prueba del mismo.

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.



## Comunidad de Madrid

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.