



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00383.5/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este Colegio 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 31/12/2024 que puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante por una compra realizada el 02.12.2024, de dos prendas por importe de 48,20 € en la web de la reclamada, al incumplir ésta los plazos de entrega, con la defectuosa atención recibida por el servicio de atención al cliente de la reclamada, la desorganización del servicio de recogida online y el incumplimiento de la normativa de las hojas de reclamaciones al querer entregarle un formulario de queja interno en lugar de la hoja de reclamaciones oficial.

La fecha de recogida en tienda era entre el 10 y el 17 de diciembre de 2024; la empresa no le informó de la situación del pedido, por lo que la parte reclamante contacta con el servicio de atención al cliente (en adelante SAC), que le informa que hay una incidencia con el pedido. El SAC le informa del retraso del pedido y le facilitan una nueva fecha estimada de recogida, el 19.12.2024; acude a recogerlo y le informan que el pedido no está en tienda, que no pueden localizarlo "debido al volumen de pedido acumulados en el almacén, indicaron que intentarían localizarlo durante el turno de noche, pero que no sería posible entregármelo ese día. A fecha de hoy, 31 de diciembre de 2024, uno de los productos sigue disponible para recogida, mientras que el otro continúa con un estado de "recogida prevista entre el 10 y el 17 de diciembre de 2024".

Solicitud: "Entrega inmediata de los productos adquiridos: Que [REDACTED] cumpla con el contrato de compra-venta y entregue los productos pendientes de manera inmediata, sin más demoras ni inconvenientes.

Compensación económica por el tiempo perdido: Una compensación de 90 €, basada en el tiempo dedicado al traslado, espera y gestiones necesarias debido al incumplimiento por parte del comercio.

Reducción del precio de los productos adquiridos: Solicito una reducción proporcional del 20% del

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

importe total de la compra (9,64 €) como medida correctiva por los perjuicios sufridos, en conformidad con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Compensación adicional por mala gestión y el intento de eludir la normativa de consumo: Una compensación de 200 € debido a la negativa inicial de facilitarme una hoja de reclamaciones oficial, práctica contraria a la normativa de la Comunidad de Madrid.

Compensación total solicitada: 299,64 €, además de la entrega de los productos pendientes”.

La parte reclamante aporta:

- Correo electrónico de la empresa reclamada, de fecha 02.12.2024, (doc.1) en el que consta “pedido registrado”, estará disponible para recoger entre el martes 10 y el martes 17 de diciembre de 2024, precio total 48,20€, productos adquiridos:
 - o Pantalón corto de hombre pro [REDACTED], antes 34,99€, ahora 17,45€
 - o Shorts de hombre Meis 24 [REDACTED] antes 43,99€ ahora 30,75€
- Pantallazo de llamada al 900363900 el martes 17.12.2024 a las 18:55
- Correo electrónico de atención al cliente de la empresa reclamada (doc.3) de 17.12.2024, informando del retraso del pedido, que se realizará en dos recogidas:
 - o Recogida 1 de 2: el short de [REDACTED] aparece ahora como fecha de recogida el 17.12.2024
 - o Recogida 2 de 2: el pantalón corto de [REDACTED] aparece ahora como fecha de recogida el 04.01.2025.
- Correo electrónico de atención al cliente al reclamante de 19.12.2024 informando al reclamante que “su pedido se encuentra listo para ser recogido”. (doc. 4)
- Tique de recogida de pedidos online E649 de 19.12.2024 a las 21:27h.
- Formulario del servicio de atención al cliente de la empresa reclamada.
- Hoja de reclamaciones oficial de la Comunidad de Madrid en blanco.
- Pantallazo de 30.12.2024 del área de clientes de la mercantil reclamada donde se observan las compras del reclamante, apareciendo que el short de [REDACTED] tiene recogida prevista entre el martes 10.12.2024 y el martes 17.12.2024 y el pantalón corto de [REDACTED] ya se puede recoger.

Se realiza mediación a través del procedimiento de Confianza Online, sin alcanzar las partes ningún acuerdo. Consta en el expediente un correo electrónico del reclamante de 24.02.2025 en el que manifiesta que “No he recibido ningún contacto en ningún momento por parte de la empresa. He comprobado que han cancelado la compra y realizado un reembolso en mi tarjeta de crédito. Si bien esto puede considerarse una solución desde la perspectiva de la empresa, para mí representa una falta de respeto como cliente. No sólo porque no se han molestado en informarme ni ofrecerme alternativas –lo mínimo que se espera de una empresa de la talla de [REDACTED]– sino también por la decisión unilateral de cancelar el pedido tras casi tres meses reteniendo mi dinero. En lugar de buscar una solución equitativa, la empresa ha actuado con total indiferencia hacia los derechos del consumidor, pensando exclusivamente en su propio interés. Además, como ya mencioné anteriormente, el producto que había adquirido por el cual esperé más de dos horas en la tienda para su entrega- ahora tiene un precio considerablemente más alto, y ni siquiera sé si sigue disponible”.

El Colegio 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 presenta escrito de alegaciones, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada presenta escrito de 25/04/2025 en el que manifiesta que “le informamos que, por causas ajenas a nuestra voluntad, derivadas de una rotura de stock del proveedor, no fue posible realizar la entrega en el plazo previsto. En consecuencia, se procedió a la anulación y

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

abono de la mercancía en la misma forma de pago utilizada al efectuar la compra. Asimismo, le comunicamos que, una vez recibida la mercancía en nuestros almacenes, se contactó con la Sra. [REDACTED] para informarle que podía pasar por nuestro centro comercial para recogerla, previo pago de la misma, dado que el pedido anterior ya había sido abonado. Por último, aprovechamos estas líneas para trasladar a la Sra. [REDACTED] que, en virtud de lo expuesto, lamentamos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación". La parte reclamada aporta captura de pantalla del abono de 30,75€ al reclamante de fecha 16.02.2025.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio 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 contratación a distancia que, en caso de el empresario no pueda ejecutar el contrato a distancia por no encontrarse disponible el bien, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida el importe abonado (artículo 110).

Por lo tanto, conforme a la normativa vigente de consumo, la empresa puede resolver el contrato ante la falta de disponibilidad del producto, devolviendo el importe, como así ha hecho en este caso.

Si la actuación de la empresa puede o no suponer una vulneración de la normativa actual de contratación a distancia, así como la actuación de la misma en materia de hoja de reclamaciones, es competencia de los órganos de inspección y sanción, no pudiendo ser objeto de arbitraje. Las eventuales denuncias ante incumplimientos de la normativa administrativa vigente, deben realizarse ante dichos órganos que son los que realizarán las actuaciones correspondientes.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante teniendo la mercantil reclamada que proceder a la entrega del producto "Shorts de hombre Meis 24 Bullpadel" en el centro comercial seleccionado por la reclamante, al mismo precio, 30,75 €, y en las mismas condiciones pactadas en el momento de la compra.

Este Colegio acuerda **NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

En relación con la posibilidad de inspección y sanción, **NO SE ENTRA A CONOCER** puesto que la potestad inspectora y sancionadora de la administración está regulada por normas de derecho imperativo que ésta aplica de conformidad con las competencias que tiene atribuidas sin que, en ningún caso, puedan ser objeto de decisión de los órganos arbitrales.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]