



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00663.1/2025

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 06/01/2025: "El comercio on line del esta empresa pone a la venta productos no disponibles de forma reiterada y de forma unilateral (y diciendo que siguiendo "mis indicaciones") anula la venta del producto. La solución que da el Servicio de Atención al Cliente después de varias reclamaciones es comprar el mismo producto pero no al precio rebajado cuando se adquirió. Esto me ha pasado con tres productos en las rebajas del verano (se puede entender en un caso, pero no en varios). Para completar el mal funcionamiento de la venta on line, adquirí un producto con fecha de disponibilidad del 20/12/2024 y a día de hoy (6/1/2025) no lo he recibido. He puesto dos reclamaciones y han vuelto a ser cerradas sin contestar".

Solicitud:

"Se investigue si estas practicas de venta están dentro de la legalidad al poner a la venta productos sin stock, el tener un Servicio de Atención al cliente que no solo no resuelve las reclamaciones, es que ni se molesta en contestar y a sancionar si procede estas prácticas. Se me proporcione los productos comprados o similares al mismo precio al que se adquirieron".

La reclamante aporta:

- Justificante pedido registrado, emitido por la empresa reclamada, de fecha 08.08.2024, de tres manteles antimanchas, estará disponible para recoger entre el martes 13 y el lunes 19 de agosto de 2024, por importe de 71,85€.
- Justificante pedido registrado, emitido por la empresa reclamada, de fecha 12.12.2024, estará disponible para recoger entre el lunes 16 y el jueves 19 de diciembre de 2024, de dos escurreplatos, por importe de 75,56€
- Captura de pantalla de [REDACTED] compras pendientes de entrega:
 - o 12.12.2024 cocinas complementos 45,50€
 - o 12.12.2024 [REDACTED] 27,99€Total del 1 enero al 6 enero: 73,49€
- Reclamaciones presentada online al servicio de atención al cliente de la empresa reclamada.

Se realiza una mediación a través del procedimiento de [REDACTED] sin llegar a ninguna solución.



Comunidad de Madrid

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 empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de fecha 23/04/2025, a destacar que:

- Se ha contactado con la reclamante para informarle de la disponibilidad de la mercancía anulada en el [REDACTED]
- Se le ofrecía la mercancía respetando el precio de venta.
- La reclamante ya no estaba interesada en el producto.

La reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de alegaciones de 20/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando que:

“Adquirí dicho producto en otro establecimiento al llegar la fecha señalada para regalar, a un precio superior (65 euros) ya que en [REDACTED] lo compré en una promoción (45,50 euros) Hasta que no puse la primera reclamación en Consumo, el [REDACTED] no se dignó a contestarme, y en ese momento estuvo en menos de un día el producto disponible para recoger. No sólo ha fallado el sistema de compra on line (cosa cada vez más habitual en este establecimiento) sino que el Servicio de Atención al cliente tuvo una pésima actuación al cerrar las reclamaciones sin solucionar el problema (si la primera queja la hubieran leído, habría tenido el producto de forma inmediata ya que no había problema de suministro, solo fallo en comercio on line y lo que es peor, fallo reiterado en el servicio de Atención al Cliente). Por eso no estoy de acuerdo con la contestación dada por el establecimiento porque en febrero ya no me interesaba adquirirlo. Y por eso pido como indemnización el importe extra que tuve que pagar (20 euros), sin reclamar, aunque los hay, daños morales”.

La empresa reclamada aporta nuevo escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 02/06/2025, en el que manifiesta que se reiteran en sus manifestaciones anteriores, aclarando que:

“... que resulta plenamente conforme a lo solicitado por la Sra. [REDACTED] en su solicitud de arbitraje: Se me proporcione los productos comprados o similares al mismo precio al que se adquirieron”.

La reclamante presenta nuevo escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 07/06/2025, en el que manifiesta que:

“He recibido la contestación del [REDACTED] respondiendo que como se me ha proporcionado el artículo según lo solicitado, dicha empresa deja el caso cerrado. Ante lo cual expongo:

- En mi reclamación inicial solicitaba el artículo al mismo precio que lo compre. [REDACTED] no me lo proporcionó hasta febrero de 2025, cuando les llegó la reclamación. Como he alegado, era un regalo de navidad y lo tuve que adquirir en otro establecimiento a un precio superior al no tener contestación a las múltiples quejas al servicio de Atención al Cliente. El producto estuvo disponible en todo momento desde la compra, el fallo fue el servicio de venta on line y sobre todo el de Atención al Cliente. - También solicitaba se investigara si el poner a la venta productos sin stock era una práctica legal. A día de hoy sigue ocurriendo en periodo de rebajas o promociones. [REDACTED] no ha solucionado este problema ni tampoco la atención al cliente. Sigo teniendo quejas (todas ellas de venta on line) cerradas sin contestar. - Si el caso se archiva porque yo solicitaba el producto y el [REDACTED] me lo ha ofrecido con retraso sin tener en cuenta el resto de consideraciones, interpondré una nueva reclamación solicitando el importe extra de la compra del artículo y daños y perjuicios”.



Comunidad de Madrid

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 (en adelante, TRLGCU) 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 (artículo 109 del TRLGCU).

Así mismo, la normativa establece que, en caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien, el consumidor deberá ser informado de ello y recuperará el importe abonado sin ninguna demora (artículo 110 del TRLGCU).

Por lo manifestado por la reclamante, la empresa reclamada procede a la cancelación del pedido por falta de disponibilidad del producto y, no habiendo manifestado lo contrario la reclamante, ha procedido a la devolución del importe abonado, por lo que la empresa reclamada procede conforme a la normativa vigente.

Así mismo, la normativa también hace referencia a que los servicios de atención al cliente deben responder a las reclamaciones presentadas por los consumidores en el plazo máximo de un mes; la reclamante acredita haber reclamado en varias ocasiones sin tener respuesta, no quedando acreditado por la empresa que haya procedido a dar respuesta a dichas reclamaciones (artículo 21 del TRLGCU).

No obstante, si la actuación de la empresa puede suponer una vulneración de la normativa actual, la realización de actuaciones por parte de los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción, no puede ser objeto de arbitraje. Las eventuales denuncias ante incumplimientos de la normativa administrativa vigente deben realizarse ante dichos órganos.

Así mismo, la reclamante solicita que se le indemnice por los daños y perjuicios económicos, ocasionados al haberse visto obligada a comprar el mismo producto en otro establecimiento, 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que, como solicitaba, la empresa reclamada ha ofrecido a la reclamante el producto adquirido al mismo precio que pagó en diciembre de 2024, rechazando la reclamante dicho ofrecimiento.

Se **DESESTIMA** la petición de daños y perjuicios puesto que la reclamante no aporta prueba de los daños y perjuicios ocasionados, requiriendo la indemnización la existencia del daño y la prueba del mismo.

En relación con la petición 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.

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.