



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00839.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 08 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante manifiesta que compró a través de la plataforma [REDACTED] una caja de 24 unidades de un producto para consumo propio y particular pero solo recibí 5 unidades. He reclamado las unidades faltantes y me dicen que me las mandan, pero luego indican que ha habido una incidencia en el envío y que no me las pueden enviar y que me devuelven el dinero. Les he pedido que me hagan un nuevo envío con las faltantes, pero dan el caso por cerrado devolviéndome el dinero, indicándome que es su procedimiento. Les he indicado que no estoy de acuerdo con la devolución del importe y que me envíen el producto faltante en base a lo comprado. Solicita le envíen las 19 unidades faltantes del producto que compré y me compensen económicamente con 100 euros por la demora en la entrega. Cuantía reclamada 100,00 €.

La parte reclamada alega que [REDACTED] no es el vendedor del pedido 59814662, como así se indica en la información del producto, sino un mero prestador de servicios de alojamiento y almacenamiento de datos que pone a disposición de los vendedores terceros su mercado en línea para que sean ellos, los vendedores, los que realicen directamente sus ventas a clientes finales. Para poder resolver la incidencia que nos traslada, le rogamos sigan las actuaciones directamente con el vendedor del producto, Goodbuy Iberia (Pro), con razón social PECA 2005 S.L., y CIF B39600457. Confiando en que el asunto quede aclarado y ofreciéndoles nuestra colaboración para cualquier otro asunto que en el futuro deseen comunicarnos, reciban un cordial saludo.

La parte reclamante manifiesta que [REDACTED] me indica que mi compra con pedido número 59814662 no se hizo a [REDACTED] sino a Goodbuy Iberia (Pro), con razón social PECA 2005 S.L. y CIF B39600457 y que [REDACTED] no es sino "un mero prestador de servicios de alojamiento y almacenamiento de datos que pone a disposición de los vendedores terceros su mercado en línea para que sean ellos, los vendedores, los que realicen directamente sus ventas a clientes finales", quiero hacer las siguiente apreciaciones: 1.- [REDACTED] se presenta como una marca de garantía ante los consumidores, sin embargo su actitud en mi caso consistente en "ponerse de lado" en un caso como este en el que, al margen de que el proveedor sea un tercero, este vende sus productos utilizando sus recursos y, en este sentido, su marca que va implícita en el dominio de su sitio online ([REDACTED]), no genera ninguna garantía sino todo lo contrario. La realidad es que cuando el cliente necesita la ayuda de [REDACTED], ustedes simplemente se desentienden. 2.-

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

La actitud de compañías como la suya no favorece el desarrollo de buenas prácticas en la compraventa de productos al por menor a través de plataformas online, la cual ustedes mismos promocionan con su propia plataforma. Todo lo contrario, esto solo favorece la generación de desconfianza incluso en su caso, siendo una reconocida marca no solo a nivel nacional sino también internacional. 3.- Entiendo que ustedes evaluarán a los proveedores a los cuales permite vender sus productos en su plataforma online e imagino tienen implementados los controles adecuados para asegurar que a pesar de ser “un mero prestador de servicios de alojamiento y almacenamiento de datos que pone a disposición de los vendedores terceros” ustedes se aseguran cosas tan elementales como que los terceros no venden productos ilegales, por ejemplo, tales como copias no autorizadas de productos. En este sentido, a ustedes no parece importarles que sus proveedores simplemente incumplan el compromiso de servir los pedidos recibidos a través de su plataforma en las cantidades, precios y plazos según lo comprado por el usuario final. 4.- En lo que a mi respecto, les aseguro que no solo no volveré a comprar en mi vida nada en ningún espacio (físico, online o de la naturaleza que sea) relacionado con su marca así como aprovecharé todos los recursos a mi alcance para dar visibilidad del nulo nivel de servicio recibido por ustedes en una situación de claro incumplimiento de los términos en los que realicé la compra a través de su plataforma. Solicita el envío de las 19 unidades no recibidas.

La parte reclamada manifiesta que, como le hemos informado anteriormente, informarle que [REDACTED] no es el vendedor del pedido 59814662, como así se indica en la información del producto, sino un mero prestador de servicios de alojamiento y almacenamiento de datos que pone a disposición de los vendedores terceros su mercado en línea para que sean ellos, los vendedores, los que realicen directamente sus ventas a clientes finales. Para poder resolver la incidencia que nos traslada, le rogamos sigan las actuaciones directamente con el vendedor del producto, Goodbuy Iberia (Pro), con razón social PECA 2005 S.L., y CIF B39600457.

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por carecer el expediente de la legitimidad pasiva necesaria, pues al no haber vendido la reclamada a la reclamante el Mortero sellador objeto de controversia, carece de responsabilidad alguna con respecto al producto Mortero sellador, impidiendo ello a este Colegio Arbitral conocer de la reclamación formulada.

Informar a la reclamante que podrá interponer nueva reclamación contra la empresa vendedora del producto, con nombre Goodbuy Iberia (Pro), con razón social PECA 2005 S.L., y CIF B39600457.

Procediendo por todo ello al **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales y dejando expedita la vía judicial o administrativa para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 08 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]