



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00858.1/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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 el objeto del conflicto sometido al procedimiento de mediación ha sido: por la falta de entrega de un pedido realizado. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 949495138 (Xiaomi Redmi Watch 5 active plata + iPhone 15 128GB) el pasado 30 de noviembre, por un importe de 709,63 Euros.

No entrega del pedido en tiempo y forma contratada Además se niegan a mandarme la factura de venta, aun pidiendo en numerosas ocasiones.

Pretensiones del reclamante; Que se me envíe la Factura de venta, en la fecha en la que se ha producido la venta y el abono. Daños y perjuicios por le imp cumplimiento de los plazos de entrega tanto en tiempo y forma, por la que se que contrato por dicha empresa.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada presenta escrito el día 9 de abril de 2025, mediante el que formula las siguientes alegaciones:

1º Que el cliente, [REDACTED] realizó un pedido en la web [REDACTED] con referencia 949495138 N° 344428, del producto Xiaomi Redmi Watch 5 active plata y iPhone 15 128GB negro.

2º Que posteriormente el cliente es informado, que, debido a un alto volumen de pedidos, hay un retraso logístico y la entrega puede demorarse. Cabe destacar que a la hora de realizar la compra el cliente acepta las condiciones de venta, marcando el check box de aceptación de condiciones que aparece en la parte final de la compra, en las cuales indica que, en determinadas épocas de mucho volumen, promociones, ofertas o rebajas, las entregas pueden sufrir demoras logísticas o quiebres de stock en productos.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Si el cliente no lee y acepta estas condiciones no puede completar la compra, por este motivo se considera totalmente informado con anterioridad a la compra.

3º Que en este caso damos la posibilidad al cliente de mantenerse a la espera para hacer la entrega del pedido lo más brevemente posible, le ofrecemos cambio a cualquier otro producto de las múltiples referencias que tenemos en nuestro catálogo de productos, incluso ofreciendo una bonificación del 3% sobre la cantidad pagada, o si aun así no está de acuerdo también puede proceder a la cancelación del pedido, realizando el reembolso total de la cantidad pagada.

4º Que este caso el cliente elige mantenerse a la espera para recibir el pedido lo más brevemente posible, y su pedido es puesto como prioritario en nuestro Dpto logístico, para proceder a la entrega a través de la agencia [REDACTED] con número de seguimiento 61000210492752.

5º Que el cliente puede elegir en cualquier comentario desistir de su compra si no está de acuerdo con la espera, y el reembolso total del importe pagado será realizado a través de la misma forma de pago usada para realizar el pedido originalmente, sin ninguna demora indebida. Y que es este caso el pedido se ha entregado.

El reclamante presenta un escrito el día 30 de mayo de 2025 exponiendo lo siguiente:

*Tal y como se me solicitó telefónicamente, por la presente confirmo que el producto objeto de la reclamación fue finalmente entregado el día **30 de diciembre de 2024**.*

Adjunto nuevamente el acta de la mediación con número de expediente 0087824, gestionada a través del Comité de Confianza Online.

*No obstante, quiero dejar constancia de que el pedido se realizó y abonó el **30 de noviembre de 2024**, y no fue entregado hasta transcurridos exactamente **30 días naturales**, superando ampliamente el plazo de entrega estimado inicialmente (del 2 al 6 de diciembre). Durante ese periodo, contacté con la empresa en múltiples ocasiones sin obtener una solución satisfactoria ni una garantía de entrega clara.*

Además, lo más preocupante es que la empresa se negó reiteradamente a emitir la factura de compra hasta que se realizara la entrega, lo cual considero una práctica comercial inadecuada, especialmente al tratarse de una compra ya pagada.

Por todo lo anterior, solicito que el procedimiento de mediación no se archive automáticamente por el simple hecho de haber recibido el producto, ya que subsisten cuestiones relacionadas con la calidad del servicio, la falta de atención al cliente y el incumplimiento de los plazos contractuales, que considero deben resolverse formalmente.

Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de indicaciones sobre los próximos pasos a seguir.

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: **DESESTIMAR la pretensión** del reclamante formulada en su solicitud de arbitraje y en su último escrito (30 de mayo de 2025), cuando el consumidor indica que: subsisten cuestiones relacionadas con la calidad del servicio, la falta de atención al cliente y el incumplimiento de los plazos contractuales, que considero deben resolverse formalmente y habiendo solicitado inicialmente: Daños y perjuicios por le impumplimiento de los plazos de entrega tanto en tiempo y forma, por la que se que contrató por dicha empresa.



Comunidad de Madrid

El reclamante manifiesta que realiza el pedido el 30 de noviembre de 2024 con referencia 949495138 N° 344428, del producto Xiaomi Redmi Watch 5 active plata y iPhone 15 128GB negro y afirma que el día 30 de diciembre de 2024 se lo entregan, incumpliendo con ello el plazo previsto inicialmente –de 2 a 6 días–.

La empresa manifiesta que durante ese periodo de tiempo, el cliente fue informado del alto volumen de pedidos y que se iba a producir un retraso en la entrega.

Constan incorporados al expediente, una serie de correos electrónicos intercambiados entre las partes, con las conversaciones mantenidas entre ellos relativas a estos extremos, el cliente es informado del retraso en la entrega y aunque éste reitera en diferentes ocasiones su malestar por la demora, también afirma *que sigue esperando...*(), no ejerciendo el derecho a resolver el contrato que le asiste.

La normativa vigente en la materia, prevé la posibilidad de que la entrega de un producto adquirido a distancia, se pueda realizar hasta en los 30 días siguientes a la fecha de celebración del contrato- formalización del pedido. En este caso la entrega se hace el día 30 de diciembre de 2024, por tanto dentro del plazo máximo establecido.

No procede la compensación adicional prevista en el artículo **Artículo 110** del Texto Refundido de la Ley General de Consumidores y Usuarios :*En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.*

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

No se entra a conocer del fondo de la solicitud formulada relativa a la revisión de la política de calidad y atención al cliente de la empresa reclamada, al tratarse de una materia que entra dentro de la esfera comercial de la empresa y sobre la que el Órgano arbitral no tiene competencia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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, 30 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]