



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01123.0/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

El lunes 2 de diciembre, se realizó la compra online de 2 maletas de cabina de la marca American Tourister, por valor de 112€ (nº de pedido:2433763007918), con la campaña promocional de "cyber monday".

En un primer momento, se le asignó a MRW el envío y sin ninguna comunicación, a los 2 días (4 de diciembre) el pedido apareció como "entregado", cuando no era así, puesto que no había nadie en casa. A lo que tras una primera reclamación tanto con esta empresa de reparto como con [REDACTED] ese mismo día de nuevo sin ninguna comunicación previa y sin explicación de lo que había pasado, se volvió a reasignar el envío del pedido a la empresa "Ontime".

Tras varias reclamaciones también con esta nueva empresa al no actualizarse su estado de envío en los siguientes días, para más asombro, el 10 de diciembre al consultar su seguimiento indicaba "No entregar" (orden que sigo desconociendo su procedencia) y al día siguiente 11 de diciembre, definitivamente como "pedido devuelto". Al ver estos estados, intento ponerme en contacto tanto con la empresa de reparto "Ontime", sin éxito y con [REDACTED] proporcionando la respuesta de "anotamos la incidencia", sin más. Hasta que recibo una llamada de [REDACTED] personal perteneciente al Departamento de Logística de [REDACTED] donde en un primer momento me insinúa que probablemente la zona de entrega sea una "zona caliente", es decir complicada por no utilizar otro adjetivo, donde los repartidores no realizan entregas (muy a mi asombro, puesto que es una zona muy tranquila de Madrid) y en segundo lugar, supongo que al sentir mi reacción anonadada ante esa afirmación, me deja caer que a lo mejor el pedido ha sido sustraído, perdido, etc. y que por ello, me realizarían un reembolso (ya recibido el 16 de diciembre).

No obstante, como les comuniqué a [REDACTED] en reiteradas ocasiones no quiero el reembolso, si no las maletas. Las adquirí porque realmente las necesito y encima, una de ellas era

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

un regalo de navidad que por razones obvias no ha podido ser entregado. Y comprar otras maletas ahora en cualquier establecimiento, me supondría pagar un extra que me podía haber ahorrado en esas campañas promocionales (cyber monday y black week) Todo esta odisea que he pasado, con semanas de infinitas reclamaciones por todas las vías posibles y sin ni siquiera recibir respuestas claras y reales, me resulta muy difícil de creer y me da que pensar que realmente no han querido vender esas 2 maletas de cabina al precio adquirido con la campaña promocional "cyber monday" o incluso "black week", que también las tenían al mismo precio (112€ - 56€/ud.), puesto que una vez adquiridas, aparecían como "agotadas" y a partir del 12 de diciembre misteriosamente, aparecen al precio de 80€. Es más, no aparecían en la página principal de maletas, si no que tenías que acudir al buscador e introducir la marca de dichas maletas. Por lo que a mí parecer han incurrido a una publicidad engañosa y por supuesto, a un acto fraudulento. Comunicación previa de la reclamación.

Desde un primer momento, se ha reclamado por todas las vías posibles (telefónica, correo, etc.), tanto con las empresas de reparto, como con [REDACTED] Por lo que se adjunta registro de llamadas y correo ejemplo de las últimas reclamaciones o al Servicio de Atención al Cliente del [REDACTED]

Solicito: 1º Las mismas maletas al precio de adquisición (56€) y no al actual (80€). 2º Si no es posible, otras maletas de cabina de la misma o superior característica y marca. 3º Si tampoco es posible, el reembolso ya recibido el 16 de diciembre, más un extra que compense los daños causados, tanto a nivel monetario perdiendo la oportunidad de las promociones mencionadas en otros establecimiento, como a nivel personal por las infinitas reclamaciones que se realizaron, sin ninguna ayuda/respuesta, quitándome horas de sueño y muchos quebraderos de cabeza.

El Órgano 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 parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito fechado el 4 de abril de 2025 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, formulando las siguientes alegaciones:

Como ya se ha descrito en anteriores ocasiones el 02 de diciembre del 2024 se realizó una compra online de dos maletas de cabina por un precio de 111,93€, que no llegaron a entregarse. Tras varias reclamaciones tanto a las dos empresas de transporte asignadas (MRW y OnTime), como al propio [REDACTED] sin ninguna solución, en un primer paso (11 de diciembre del 2024) acudí a la asociación Confianza Online y al no llegar a un acuerdo, me dispuse a elevarlo a la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid (15 de enero del 2025). Dichas maletas se adquirieron en una campaña promocional de la empresa ("Cyber Monday"), de ahí la rebaja del precio porque posteriormente ascendió a 80 € cada maleta. Por no mencionar, que no aparecían en la portada principal de la web, si no que tuve que acudir al buscador filtrando por la marca. Cabe mencionar también que se trataban de un regalo, que necesitábamos para la

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

realización de un viaje.

SITUACIÓN ACTUAL: A día de hoy 04 de abril del 2025, no se ha resuelto la situación planteada e incluso, dadas las fechas me he visto en la obligación de adquirir otras maletas dada la necesidad planteada con anterioridad.

CONCLUSIÓN: Por lo tanto, solicito una compensación económica de 150€, por los siguientes motivos: - Todo lo sufrido desde diciembre del 2024, las numerosas llamadas y correos a todas las empresas implicadas, sin a día de hoy ninguna respuesta clara de lo ocurrido, horas sin dormir, incertidumbre por no saber que pasaba realmente, etc. - El daño causado al haber sido un regalo, que no pude entregar. - El hecho de haber tenido que adquirir otras maletas, dada la urgencia. - Indicio de publicidad engañosa o fraudulenta, tipificado como delito en el artículo 282 del Código Penal. Por lo tanto agradezco su consideración y tiempo, para que tengan en cuenta dicho escrito, junto con todos los justificantes del caso aportados previamente para su comprobación, así como la solicitud de compensación económica indicada, por los daños y perjuicios causados, continuando así con el proceso de arbitraje y resolución definitiva

La parte reclamada comparece a la audiencia y realiza las siguientes alegaciones:

- Que la cliente tramitó el pedido nº 2433763007918 consistente una MALETA SPINNER 55/20 CON CIERRE TSA TAMAÑO CABINA, siendo la fecha de entrega del pedido el 4 de diciembre de 2024, tal y como consta en la documentación aportada junto a la reclamación. Sic.
- Sin embargo, se produjo una incidencia en el envío dañándose la mercancía, lo que obligó a devolver el pedido al almacén, y comprobándose que no había más stock del artículo solicitado por la clienta para tramitar un nuevo envío. Por el motivo anterior se produjo la anulación del pedido, realizándose el abono a la señora [REDACTED] con fecha 13 de diciembre de 2024.
- Con posterioridad se ha comprobado con el departamento de stock que no hay ninguna unidad de la maleta objeto del pedido a fin de tramitar otro pedido, por lo que se ha gestionado ofrecer a la clienta alguna maleta en sustitución de la que deseaba.
- Se ha intentado contactar telefónicamente con la clienta en reiteradas ocasiones, pero esta no ha cogido el teléfono. Por ello, el pasado 3 de abril se le envió el correo electrónico que se adjunta como **documento nº 1**, en el que se le ofrece a la señora Berenguer dos sustitutos manteniendo el precio del pedido original.
- A la reclamante se le ha pedido disculpas y se le ha informado de que no se disponía en esos momentos de stock del producto solicitado, con posterioridad se ha comprobado que el artículo se encuentra despublicado en nuestro servicio de venta Online, por lo que se le han ofrecido dos productos similares en sustitución, ofrecimiento que no ha sido contestado.
- Finalmente, a la cliente se le ha ofrecido, **como** deferencia comercial, la activación de la Tarifa Plana durante un año de forma gratuita (tarifa sin gastos de envío en pedidos [REDACTED] que tiene un valor de 35,90 €), ofrecimiento que tampoco ha sido contestado.



Comunidad de Madrid

Habiendo informado a la cliente puntualmente de la falta de stock del producto solicitado, y habiéndose efectuado el abono del mismo en el momento de la anulación, obligaciones de mi representada, lamentamos no poder acceder a las pretensiones de la reclamante, debiendo tenerse en cuenta que también se le ha realizado el ofrecimiento de dos artículos en sustitución, sin que la señora [REDACTED] haya contestado a dicho ofrecimiento.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la reclamante, no procediendo la compensación económica solicitada por ésta, en su último escrito de alegaciones, ya que a pesar de las incidencias acaecidas en la tramitación del pedido nº 2433763007918 de dos maletas SPINNER 55/20 con cierre tsa tamaño cabina, la empresa reclamada procede a reembolsar el importe abonado (111,93 euros) dentro de un plazo razonable, tal y como la normativa vigente establece a estos efectos de ejecución del contrato online.

El pedido de las maletas se realiza el 2 de diciembre de 2024 y la entidad manifiesta haber reembolsado las cantidades abonadas en fecha 13 de diciembre de 2024.

La reclamante inicialmente solicitaba varias pretensiones alternativas, entre las que se encontraba la entrega de 1º *Las mismas maletas al precio de adquisición (56€) y no al actual (80€).* 2º *Si no es posible, otras maletas de cabina de la misma o superior característica y marca* 3º *reembolso.....()*.

Por ello a pesar de que no procede el reembolso de la cuantía reclamada, SI AMBAS PARTES lo estiman conveniente y ante el ofrecimiento realizado por la empresa en su correo de abril de 2025 y en sus alegaciones para el acto de audiencia, **si la parte reclamante tiene interés en aceptar las maletas** de la misma marca ofrecidas *American Tourister niteline Ref. 41361104544* en sustitución de las que no le han sido entregadas al mismo precio (2 unidades por importe de 11,93 euros) podrá optar por esta posibilidad, comunicándolo a la empresa.

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.

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,

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.