

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01714.8/2025

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 24 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleada pública designada como árbitro y Presidente de Colegio Arbitral de consumo de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ASOCIACION DE EMPRESAS DEL SECTOR DE LAS INSTALACIONES Y LA ENERGIA 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 los siguientes **HECHOS:**

1. El consumidor presenta escrito de reclamación en los siguientes términos:

Tras realizar numerosas compras, en la división de Internet del [REDACTED] llamada "Primeriti", por cuarta vez me cancelan un pedido realizado y en el que estoy a la espera de recibirlo en mi domicilio, una vez pagado. La cancelación llega a la semana, o más, y me llega con un simple email diciendo simplemente que se ha cancelado, el motivo, simplemente falta de disponibilidad. Motivo que no entiendo porque cuando los compré sí había existencias y la prueba es que los compré y me los cobraron, entendería un error en uno de ellos, pero que me cancelen los tres productos... cuando ya me ha pasado otras veces.

Los últimos tres productos cancelados son, dos americanas y un traje, productos que necesitaba para trabajar porque tenía planificado un viaje a Córdoba por trabajo y requería de estos para el desarrollo de este. Productos que no llegaron.

No entiendo que hoy en día yo compre un producto, y el sistema me deje comprarlo y me cobre, y después de recibir algún email de que mi producto se va a retrasar, finalmente me llega un email de cancelación, todo ello sin más explicaciones ni disculpas, y por supuesto, habiéndome cobrado el producto desde que lo compré y devolviendo mi dinero pasado unas semanas, por lo que el corte inglés se financia con estas operaciones y ni una explicación al cliente.

Tras escribir a su atención al cliente, obtengo la no respuesta por su parte, ni una explicación, y tras poner una reclamación diaria y amenazar con ir a consumo, obtengo una contestación de que lo sienten y que esperan que siga comprando, sin más.

Todo ello me parece una burla y desprotección al cliente. Mi compra era una necesidad



Comunidad de Madrid

que yo tenía debido a un compromiso de trabajo y me produjo un grave perjuicio, todo ello sin tener en cuenta que se quedan con el dinero y luego cuando consideran te lo devuelven sin más.

Les exigí que me repararan, cuanto menos, el daño causado, me hubiese valido con una contestación amable y sincera en el que se explicara el por qué se han cancelado 4 compras que he hecho, pero optaron por el desprecio de todas las grandes empresas al cliente.....

Ahora exijo que me reparen el daño y el tiempo que estoy perdiendo en reclamar todo esto.

Pretensiones:

Exijo que me reparen el daño y el tiempo que estoy perdiendo en reclamar todo esto, o bien enviando prendas de similar calidad con la correspondiente disculpa, o con un reparo económico por los daños y perjuicios causados.

El importe, el equivalente a lo que me había gastado, importe que detallo porque ustedes me obligan a cuantificarlo, lo que no me parece de recibo cargar al consumidor con esta obligación.

Los fundamentos son muy sencillos, el derecho a recibir lo que he comprado y pagado, según las practicas mercantiles, o a exigir una reparación si no lo recibo, primero por el daño que ello puede causar, segundo por la utilización de mi dinero y el daño que me causa el no disponer de este durante unas semanas.

2. La reclamada presenta alegaciones, que se resumen en las siguientes:

1º) En escrito de 4.06.25, manifiesta que:

“Por causas ajenas a nuestra voluntad y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor, no se disponía de la mercancía, no pudiendo realizar la entrega del pedido en el plazo previsto.

Las ofertas de “Primeriti” se refieren a productos de Outlet principalmente, de los cuales, por su propia naturaleza, no suele haber muchas unidades por lo que -como ocurrió en el presente caso- cuando el cliente realizó el pedido se comprobó que no había existencias en stock. Al efectuar el pedido, el sistema emitió una respuesta automática apareciendo en el estado del pedido “pendiente de preparación”. Tras registrar cada pedido el sistema pone en disponibilidad las existencias de producto y, en el transcurso de la tramitación del pedido, dichas existencias son recalculadas en función de los movimientos de mercancía que tengan lugar en ese momento, pudiendo producirse una rotura de stock por agotarse las existencias, como ocurrió en el presente caso, y por ello se tuvo que cancelar parte del pedido del cliente.

Asimismo, les informamos que se ofreció al [REDACTED] intentar localizar la mercancía faltante (a través del proveedor) o un artículo sustituto:

(Se incluye pantallazo en el que le ofrecen el traje de Emidio Tucci, respetando el precio de compra, e indicando que los otros dos productos están agotados).

Igualmente, se le ha ofrecido al cliente como atención comercial incluir en su registro tres meses gratuitos de la tarifa [REDACTED] indicando que no está interesado. Habiendo informado al cliente puntualmente de esta falta de stock, y habiéndose producido el abono de los artículos anulados en el momento de la cancelación, obligaciones de mi representada, lamentamos no poder acceder a las pretensiones de la reclamante.

2º) En escrito de 18.06.25 se reiteran íntegramente en el escrito anterior. Hablan de que se tuvo que cancelar parte del pedido pendiente, y que se le ofreció localizar la mercancía faltante, y que se le ha ofrecido un registro de 3 meses gratuitos en la tarifa [REDACTED]

Concluyen indicando que “habiendo informado al cliente puntualmente de esta falta de

Comunidad de Madrid

stock, y habiéndose producido el abono de los artículos anulados en el momento de la cancelación” no pueden acceder a las pretensiones de “la reclamante”.

2. Para el Colegio Arbitral son **HECHOS PROBADOS**, los siguientes:

1º) Se presenta mail de pedido registrado en Primeriti, del [REDACTED], de 11 de enero de 2025, en el que se indica que el pedido se ha realizado el 11.01.25 e incluye un traje de Emidio Tucci classic liso gris, por importe de 59,00 (antes 299,00, tachado), una chaqueta de traje colección Black Slim gris, por precio de 41,00 (antes 209,00 tachado) y una americana de hombre classic de espiga gris por importe rebajado de 33,00 (antes 169,00 tachado). El total de la compra es de 133,00 €. Se indica que se entrega el pedido el 16.01.25.

3º) Se aporta mail de 13.01.2025 en el que se le comunica al cliente que han tenido que anular un producto del pedido, la americana de hombre classic de espiga gris. Se indica que los otros dos artículos se entregan el 16.01.25.

4º) Se aporta mail de 14.01.25 en que se le indica que el pedido va a sufrir un retraso, y será entregado entre el martes 21 y el miércoles 29 de enero. En el mismo mensaje se cancela la chaqueta de traje colección Black por estar agotado. El total es de 59,00, pero se le han cargado 133,00 en la tarjeta.

5º) Se aporta mail de 15.01.25 en el que se indica que han tenido que anular 3 productos del pedido, es decir, la totalidad del pedido.

6º) Se aporta el mail de reclamación de fecha 16.01.25 a Primeriti, que se reitera por falta de respuesta el 21.01.25 y el 23.01.25. La respuesta es de 23.01.25 indicando únicamente: “Quiero expresarte mis más sinceras disculpas por todos los inconvenientes que le hayamos podido ocasionar.

Mi objetivo es ofrecerte cada día un mejor servicio por lo que agradezco sinceramente tus comentarios y observaciones. Para que tu experiencia sea cada día mejor”.

Se aporta otro correo de 27.01.25 con el mismo contenido.

7º) Se aporta mail de 11 de febrero en el que simplemente indican que cuando se realiza el pedido hay stock, pero en el proceso para su preparación “puede sufrir algún percance” y que lo han gestionado con el departamento de stock y que han indicado que no hay posibilidad de entrega.

8º) Se aporta correo de 2.06.25 en que se indica que hay disponibilidad del traje de Emidio Tucci, y que si está interesado en que se curse el nuevo pedido, le respetan el precio de compra.

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.

Y en virtud de ello adopta las siguientes **CONSIDERACIONES**:

PRIMERA:

El consumidor realiza el pedido online a Primeriti, sección del [REDACTED] el 11.01.25. Le confirman el pedido el mismo día con entrega prevista para el 16 de enero. En mails

Comunidad de Madrid

de los días sucesivos, 13, 14 y 15 de enero se anulan los tres productos. El precio ha sido cobrado en el momento de hacer el pedido. El 15.01.25 el pedido ha sido anulado íntegramente por falta de disponibilidad. En correos de 26 y 27 de enero expresan sus disculpas, pero en ningún momento se indica que se procede a la devolución del importe. El Colegio arbitral desconoce cuándo se ha producido la devolución del precio de la compra cancelada. El consumidor manifiesta que la devolución se produjo semanas después, y se queja de que esta práctica de retener las devoluciones pueda ser una práctica comercial para conseguir financiación gratuita.

El artículo 110 TRLCU regula esta cuestión, relativa a la *“Falta de ejecución del contrato a distancia”*: *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”.

Si el 11.01 se produce el pedido y el pago de la compra, y el 15.01.25 el vendedor es consciente de que los productos vendidos no están disponibles, y así lo comunica al comprador, desde ese momento y en aplicación de lo previsto en el art. 110 TRLCU debería haber devuelto “sin ninguna demora indebida las sumas abonadas”. No se ha producido esta devolución inmediata. De hecho, la reclamada ni siquiera ha probado haber devuelto dicha cantidad, pero el consumidor reconoce haberla recibido “semanas después”.

Por otro lado, en su último escrito la reclamada manifiesta que se le ha informado puntualmente de la falta de stock y que se ha producido el abono de los artículos abonados “en el momento de la cancelación”. Ello no es cierto, ni tampoco se ha aportado el comprobante de la devolución del importe del pedido que fue cobrado en el momento de realizarse. [REDACTED] no aporta prueba de cuándo se ha producido la devolución del importe, y el consumidor precisamente se queja de que tardaron semanas en devolverle el importe.

También se indica en el último escrito de la reclamada que se le ha intentado “localizar la mercancía faltante”. Ello no es cierto, sólo se le ha ofrecido uno de los tres productos contratados, (el traje de Emidio Tucci), y el ofrecimiento se ha efectuado en junio de 2025 (ya iniciado el arbitraje y a punto de ser resuelto), sin que se le haya ofrecido ni temporáneamente al momento de la cancelación, ni tampoco por toda “la mercancía faltante”, sino sólo por uno de los tres productos adquiridos y pagados.

En todo caso, habiéndose producido un retraso injustificado en la devolución del precio abonado, y que ni siquiera se ha explicado a qué se ha debido dicho retraso, debe aplicarse la sanción prevista en el párrafo 2º del art. 110 TRLCU, porque encaja en el supuesto de “retraso injustificado de la devolución de las sumas abonadas”, que consiste en la devolución duplicada del importe adeudado. Como la reclamada ha devuelto el precio de compra (133 euros), procede ESTIMAR LA PRETENSIÓN DEL CONSUMIDOR, y condenar al [REDACTED] al abono de ese mismo importe de las sumas abonadas, para conseguir la devolución duplicada de la que habla el precepto. [REDACTED] debe abonar la cantidad de 133 € al consumidor, que es la penalización prevista normativamente en el art. 110 TRLCU.

Continúa el artículo previendo el derecho del consumidor a una indemnización mayor si



Comunidad de Madrid

los daños ocasionados exceden del importe devuelto (textualmente establece el artículo el “*derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad*”), pero el consumidor no ha aportado prueba alguna de los daños que se le han ocasionado, ni de la entidad del mismo, por lo que no puede concederse una indemnización superior al doble de la cantidad adeudada.

Como la cantidad inicial fue devuelta por el [REDACTED], procede ahora el abono de la misma cantidad, **133 €**.

Ello no obsta para que el consumidor pueda aceptar la nueva oferta de la reclamada de volver a comprar el traje de Emidio Tucci al precio contratado (59 €), que se ha realizado como deferencia comercial.

DECISIÓN ARBITRAL:

Este Colegio Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en Derecho:

Que a nuestro leal saber y entender resolvemos por unanimidad

La **ESTIMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR**, de ser indemnizado por la cancelación del pedido, dado que fue abonado el mismo día en que se realizó.

Al no estar disponibles los tres productos adquiridos, y ser comunicada dicha falta de disponibilidad el 15.01.25, el importe de la compra debería haber sido devuelto sin demora indebida al consumidor. El retraso en algunas semanas de su devolución, que no se ha justificado, provoca la aplicación del párrafo 2º del art. 110 TRLCU, que implica la ESTIMACIÓN de la pretensión del consumidor, declarando la obligación de la reclamada de pagar al consumidor otro tanto igual al precio de compra, es decir, la cantidad de **133 €** abonados por el consumidor el 11.01.25. La devolución se realizará por cualquier medio admitido en derecho, inclusive mediante la propia tarjeta de pago utilizada por el consumidor.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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 señalado al principio.

Madrid, 27 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]

Fdo.: