



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07758.8/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Colegio 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 10/08/2025:

"El día 28 de julio realicé un pedido a través de la web de [REDACTED] abonando el importe de 654,08 mediante tarjeta de crédito mastercard, el plazo de entrega era en 24 horas, sin embargo a fecha de la presentación de esta reclamación no he recibido el pedido ni una solución satisfactoria. He contactado con el servicio de atención al cliente en múltiples ocasiones (correo electrónico, redes sociales) sin obtener ninguna solución, solo respuestas automáticas o diciéndome que están en ello, he realizado una reclamación escrita en tienda el día 09 de agosto de 2025. Considero que [REDACTED] está incumpliendo sus obligaciones contractuales según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, del 16 de noviembre (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios), que obliga a entregar el bien adquirido en el plazo acordado".

Solicitud:

"* La entrega inmediata del producto adquirido (no quiero el abono del dinero ya que quiero mantener la oferta comprada)

* Compensación por los perjuicios ocasionados por el retraso injustificado".

Cuantía reclamada: 654,08€.

La parte reclamada presenta escrito de 28/08/2025 del que se extrae que:

"Les presentamos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de la reclamación hayan podido ocasionar. Tras revisar detalladamente el pedido, hemos comprobado que la entrega se realizó el día 13/08/2025 (adjuntamos el justificante correspondiente). No obstante, entendemos las molestias que la demora pudo haber causado. Por ello, como muestra de nuestro compromiso con la satisfacción del cliente, queremos ofrecerles una tarjeta regalo por valor de 29 euros".

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 parte reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La parte reclamada no presenta alegaciones para la audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral resuelve elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes consistente en que la empresa reclamada ha procedido a la entrega del producto adquirido a la reclamante, entregándole una tarjeta regalo por la demora en la entrega; no existiendo oposición a la propuesta de solución dada por la empresa reclamada, se entiende la aceptación tácita por parte de la reclamante, dándose por terminadas las actuaciones arbitrales.

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.

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.