



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09060.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 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 23/09/2025:

“Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó hasta dos pedidos 272135503 y 272434622 (Frigorífico Combi LG Reacondicionado) los pasados 27 y 30 de agosto, y desde la reclamada procedieron a cancelarle los ambos pedidos informándole que no podían servirle los artículos debido a la falta de existencias. Por ello, afirma que acudió a la tienda física y adquirió un frigorífico, aunque a un precio superior. Por ello, solicita como mínimo, el abono de la diferencia de precio, así como una mejora de la publicidad del número de unidades. [REDACTED] se comprometió por escrito a realizar la transferencia compensatoria de 174,75€, pero hasta la fecha no se ha realizado, y cada vez que pregunta al respecto le dicen que su departamento de administración está realizando el trámite y se pondrán en contacto, pero ni se realiza la transferencia, ni se ponen en contacto”. Solicitud: [REDACTED] se ha comprometido por escrito a realizar un pago y no lo ha hecho”. Cuantía reclamada: 174,75 €.

La empresa reclamada está adherida al código de conducta, promovido por la asociación Confianza Online. A través del código de conducta, la empresa reclamada se adhiere al sistema arbitral de consumo para cuando la mediación previa entre las partes no diera resultado positivo: el 09/09/2025 la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, sin alcanzar ningún acuerdo las partes, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

La parte reclamada presenta escrito de 17/10/2025 del que se extrae que:

“Consideramos que sí proceden las pretensiones del reclamante, así mismo D. [REDACTED] deberá de acudir a la tienda [REDACTED] con el documento de compra original y esta comunicación para poder efectuar el abono correspondiente”.

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 presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 25/11/2025, en las que manifiesta que [REDACTED] ya ha realizado la devolución del importe requerido”.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 03/12/2025, en las que manifiesta que: “Una vez revisada su reclamación, indicarles que tal y como fue informada el pedido fue reembolsado el pasado 09/09. [...]. Adicionalmente, debido a que no aceptó ninguna de las alternativas propuestas finalmente se pudo disponer de una unidad nueva y realizar el envío. Sin embargo, el cliente comunicó que ya no lo necesitaba puesto que lo adquirió ese mismo modelo de exposición en una de nuestras tiendas físicas, pero con un ARBCRU22

Comunidad de Madrid

incremento de 174,75€ adicionales. Es por ello que se procedió a realizar el abono de su pedido y solicitar adicionalmente los datos bancarios al cliente para realizar una transferencia a su favor por dicha diferencia, la cual fue realizada el pasado 30/09, [...]. Por lo tanto, el cliente recibió correctamente una nueva unidad y disfrutó del descuento proporcionado por la demora de la entrega”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral acuerda elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes en los términos antes expuestos, dándose por terminadas las actuaciones arbitrales con respecto a los puntos acordados.

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.