



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09679.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de enero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [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 solicitud de arbitraje de 14/07/2024: "El pasado día 27/05/24 realizo un pedido a través de la web de [REDACTED] concretamente un frigorífico [REDACTED] aprovechando la promoción de los días sin IVA. La compra era de urgencia al haberse averiado el actual. Completo el proceso de compra (dispongo de pantallazo con número de pedido y mensaje de que el pedido se ha tramitado correctamente. Incluso firmo el contrato para financiarlo 12 meses sin intereses (dispongo del contrato referido al número de pedido anterior). El día 27/05/24 me pongo en contacto con [REDACTED] para saber el estado del pedido y confirmar fecha de entrega (insisto que era una urgencia) y para mi sorpresa me dicen que el pedido no existe. La persona que me atiende no puede indagar mucho más ya que coincide que el sistema se les había caído. Me propone que llame a la financiera (me facilita ella el número de contacto) para ver si ellos tienen más información. Estos me confirman que efectivamente ellos sí aprobaron la operación. Me pongo en contacto con atención al cliente, gestión de pedidos, y con mucha amabilidad pero se desentienden y no ofrecen ninguna solución. Me desplazo al centro De Goya e igualmente se desentienden, niegan que existiese el pedido (aun con la evidencia del mensaje de su web) y en este caso, ya nos es con amabilidad sino con mucho descaro y soberbia atendido por la encargada que dice llamarse [REDACTED] No ofrecen ninguna solución por supuesto. Me veo obligado a buscar otro establecimiento, en este caso, opto por la competencia y a comprar nuevamente el citado electrodoméstico."

SOLICITA "El coste del electrodoméstico (precio pagado en la competencia = 657 €) por el trato recibido, por las molestias y por haber perdido el beneficio de la promoción. Igualmente, reclamo el coste de la comida que finalmente se estropeó (justificante de compra del día 26/05/24 por importe de 152,84€). Cuantificación económica de su pretensión: 809,84€"

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Factura de compra de alimentación de Ahorra Más de fecha 24/05/2024 por importe de 152,84€.
- Contrato de la Financiera [REDACTED] de fecha 25/05/2024 de "Pago por cuotas – Tarjeta de compra de financiera [REDACTED] en relación con el pedido N°.-

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- Factura de compra de [REDACTED] de fecha 27/05/2024 de una nevera [REDACTED] por importe de 657€, fecha de entrega 28/05/2024.
- Se aporta el siguiente pantallazo de la página web de [REDACTED] de fecha 27/05/2024:



La reclamación se tramitó a través de Confianza Online, sin llegar a un acuerdo entre las partes. En la documentación del expediente, consta un correo electrónico de Confianza Online en el que se le requiere una documentación al reclamante, manifestando lo siguiente:

Adjunto la información solicitada:

- Copia de la contratación electrónica que detalle los datos al completo del pedido y del comprador, por lo que sería suficiente el reenvío del email con el que te confirmaron dicho pedido => **Adjunto pantallazo que me indica que el pedido se ha tramitado correctamente (indica el número de pedido correspondiente) y el contrato con la financiera que también firmo como parte del proceso y que hace referencia al producto comprado y al número de pedido.**
- Justificante de haber reclamado previamente ante la empresa (correos intercambiados o reclamación interpuesta ante el SAC...). => **La reclamación la hago vía telefónica (atención al cliente: 900 373 900 y financiera ECI: 913 779 779) y en persona en [REDACTED] (edificio junto a la plaza de [REDACTED])**
- Copia de un documento que nos permita verificar la correspondencia entre reclamante y titular del pedido (DNI en vigor, Pasaporte, Carné de conducir, etc.) y que no incluiremos en la documentación de tu expediente. => **Adjunto DNI**
- Justificante de los alimentos por los que reclamas el importe de 152,84 Euros => **Adjunto ticket 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

La empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 17/12/2024 en el que manifiesta que: "por causas ajenas a nuestra voluntad, y como consecuencia de un error del sistema, el pedido del Sr. [REDACTED] no se volcó correctamente en el sistema, motivo por el que el cliente a pesar del mensaje informativo recibido y que acompañamos al presente escrito, no recibió un correo de confirmación de su pedido, al no figurar este registrado en el sistema. (...) Tal y como se informó en su día al Sr. [REDACTED], esta circunstancia motivó que, como consecuencia del error en el sistema mencionado, el pedido no fuera tramitado y no fuera entregado al cliente el producto, dando lugar a la solicitud de anulación del pedido por parte del cliente, y procediendo El [REDACTED] según las indicaciones del Sr. [REDACTED] quien tal y como manifiesta en su reclamación, adquirió el electrodoméstico en otro establecimiento ajeno a [REDACTED]. Asimismo, les informamos que al realizar la compra con la tarjeta de compra [REDACTED], no se produjo cargo



Comunidad de Madrid

alguno en su cuenta, por lo que no existió perjuicio económico alguno. Respecto a la solicitud realizada por el Sr. [REDACTED] de pago del importe de la compra realizada el día 24 antes de la adquisición del frigorífico, y que asciende a un total de 152,84 euros, ya que según el Sr. [REDACTED] se le estropeo la comida, les informamos que no podemos acceder a la petición realizada, puesto que consideramos que no se ha acreditado que dicha comida se estropease, siendo además la mayoría de los artículos que se hacen constar en el tiquet de compra que se adjunta a la reclamación, de productos no perecederos como manzanas, naranjas, melón, latas de atún, servilletas, 2 botellas de vino R. Duero, patatas, cebollas, croissant, agua embotellada, aceitunas rellenas etc...productos que como decimos no son perecederos, y que no necesitan unas condiciones especiales de conservación ni refrigeración. Tampoco se ha acreditado por el reclamante, que el frigorífico antiguo, estuviera averiado en su totalidad, y no permitiese la conservación de alimentos hasta la llegada del nuevo frigorífico, motivo por el que entendemos que no procede el pago de las cantidades reclamadas a [REDACTED] no pudiendo acceder a la reclamación efectuada por el Sr. [REDACTED], lo que comunicamos a los efectos oportunos.

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

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

Ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante ya que, si bien la mercantil reclamada reconoce el error informático producido durante el proceso de compra, no se le ha producido perjuicio económico al no haberle realizado cargo alguno. Por otra parte, no procede el abono de la compra al no justificarse el deterioro de los productos adquiridos por el reclamante, compra realizada tres días antes de la adquisición del frigorífico.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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, 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 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.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 23 de enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]