



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: **21 - ARBC - 09730.4/2025**

RECLAMANTE: **D. ******
NIF ****
RECLAMADO: ** SL**
CIF ****

En Madrid, a 18 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: ****, empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano 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 14/10/2025:

“Pedido online pagado en agosto 2025 y no entregado. Sin fecha estimada de entrega ni posibilidad de poder hablar con nadie de la empresa telefónicamente”. Solicitud: “Se ha trasladado toda la información mediante confianza online como Mediador sin éxito. Dado que la compra online se realizó el 23 de agosto 2025 y al no tener forma de contacto ni respuesta por parte de la empresa, tuvimos que comprar otras botas de fútbol. Mi reclamación es la entrega del producto que he comprado y compensación económica por las segundas botas que he tenido que comprar”. Cuantía de la controversia: 130,00 €.

El reclamante aporta una captura de pantalla donde se observa:

- Futbolmanía: confirmación de pago, 23.08.2025, tu pago ha sido procesado correctamente.
- “Deberías recibir tu pedido entre el 25 de agosto y el 2 de septiembre”.
- Producto adquirido Adidas Predator League, negro, bandera ESP, talla 33 EU, total 65,98€.

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 **11/09/2025** la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, puesto que no está conforme con la propuesta de la empresa reclamada, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

Hechos en los que basa la reclamación y motivación: “El 23 de agosto de 2025 realizamos la compra de unas botas de futbol de niño en ****.com al ver que presentaban los sellos de confianza online. EL plazo de entrega del producto debía ser entre el día 25 de agosto 2025 y el 2 de septiembre de 2025. Durante este periodo en la información del seguimiento el pedido no paso del estado "confirmado". De hecho a día de hoy, 08-09-2025 sigue en ese estado. Por parte de la empresa no hay manera de hablar con nadie. Los teléfonos no contestan y los formularios de contacto o emails no son tampoco respondidos. De tal modo no somos capaces de saber cuándo nos entregarán el producto que hemos pagado desde hace más de 3 semanas y habiendo superado la fecha de entrega límite. En consecuencia, el reclamante solicita que: **Que nos entreguen el pedido que hemos realizado y si no es posible que nos faciliten una fecha de entrega.** En estos momentos nuestro hijo no puede entrenar con botas y no estamos en condiciones de comprar otras”.

Consta en el expediente tramitado por Confianza Online un mensaje de la empresa reclamada de 02.09.2025 en el que se le informa al reclamante que “Lamentamos informarte que tu pedido está experimentando un pequeño retraso [...]”.

ARBCRU22

Calle Ramírez del Prado, 5 bis,
28045 Madrid,

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

Comunidad de Madrid

Consta en el expediente tramitado por Confianza Online un mensaje del reclamante de 02.09.2025 en el que comunica a la empresa reclamada que “realizamos un pedido hace más de 10 días. Se supone que la fecha límite era hoy. Recibimos un email diciendo que hay un retraso sin indicar fecha de entrega. Hemos intentado contactaros y no hay forma de hacerlo telefónicamente ni a través del formulario de contacto [...]”. Consta otro mensaje, no aparece fecha, en la que el reclamante manifiesta a la empresa su descontento “ya llevamos 3 semanas esperando unas botas, ni contestáis emails ni formularios ni llamadas [...]”.

Consta en el expediente tramitado por Confianza Online manifestaciones de la empresa reclamada de 22.09.2025 diciendo que “ésta nos ha manifestado que desean presentarle sus disculpas por lo sucedido y que el viernes se preparó su pedido y hoy 22/09 ha salido su expedición, con lo que el pedido será recibido en su domicilio en los próximos días”. El 23.09.2025 la empresa manifiesta que “no le pueden ofrecer una compensación económica ya que el pedido no ha llegado a ser entregado ni cobrado de forma efectiva y que están haciendo seguimiento del envío para que llegue lo antes posible”.

Consta en el expediente tramitado por Confianza Online manifestaciones del reclamante de 23.09.2025 diciendo que “[...] un mes después de realizar el pedido nos comunicáis que se ha perdido. Durante todo este tiempo no habéis contestado a ninguna de mis preguntas. Ni fecha de entrega ni razón del retraso. Por ello exigimos una compensación económica. En segundo lugar, el producto no ha sido entregado pero sí ha sido cobrado en su totalidad a través del pago de nuestra tarjeta bancaria. El compromiso de entrega máximo era el 3 de septiembre. No sólo no habéis dado explicaciones sino que nos habéis enviado encuestas de satisfacción del producto entregado sin que lo haya estado. Es que en el seguimiento del envío ni siquiera ha pasado a preparación o envío. Estando en la etapa de confirmación desde el 23 de agosto. Si me hubieseis contestado a mis formularios y emails... o devuelto alguna llamada informando del estado del envío (perdida) o cualquier otra excusa por el retraso habría podido tomar alguna decisión pero no ha sido el caso”. Asimismo, manifiesta que: **“Quiero una compensación económica por los 54 euros IVA incluido que he tenido que pagar para comprar un juego de botas adicional debido al retraso y falta de información sobre el envío”**. El 24.09.2025 el reclamante manifiesta que: “informarte que hemos recibido las botas personalizadas tal y como pagamos pero son del mismo pie y una es de la talla 33 y la otra de la talla 34”. El 29.09.2025 el reclamante manifiesta que **“No quiero gestionar una devolución. Deseamos que nos entreguen el producto que hemos solicitado y comprado hace más de un mes**. Adjunto las fotos del producto recibido. Desparejado y de tallas distintas”.

El 13/11/2025 la empresa reclamada presenta escrito en el que manifiesta que “[...] Adjunto el reembolso al cliente con fecha 31.10.2025. Solicito el archivo del caso”. Aporta justificante bancario “recibo de devolución” por importe de 65,98 €, comercio Futbolmanía, fecha 31.10.2025.

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 de 25/11/2025, en las que manifiesta que: “Hemos dejado por escrito y lo justificamos con el email adjunto que **no queremos el dinero del producto comprado**. El producto ordenado es personalizado y, además, la reclamación incluye el gasto en otro par de botas debido al retraso y la falta de información”.

La parte reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 05/12/2025, en el que manifiesta que:



Comunidad de Madrid

“El cliente efectuó su pedido el día 23 de agosto y lo abonó correctamente en el mismo momento de la compra. Durante la última semana de agosto, nuestra empresa llevó a cabo el traslado integral de su centro logístico a un operador de mayor capacidad, una decisión estratégica orientada a mejorar la eficiencia operativa, optimizar la gestión del stock y reducir los plazos de entrega de manera permanente. Este proceso implicó una migración completa de sistemas, inventarios y flujos de trabajo, lo que ocasionó un colapso informático inesperado que afectó a la creación y actualización de pedidos, generando retrasos significativos en un número limitado de operaciones. Debido a esta situación excepcional, ajena a la operativa habitual de la empresa, el pedido del reclamante no pudo ser procesado y enviado dentro del plazo habitual, **siendo finalmente entregado el 24 de septiembre de 2025.**

Tras la entrega, el cliente informó de que había recibido dos botas de tallas diferentes. **** reconoció inmediatamente el error logístico y ofreció una solución incluso más amplia que la que establece la normativa, **autorizando la devolución de un producto personalizado y gestionando el envío de un nuevo par personalizado sin coste alguno para el cliente. El cliente devolvió también este segundo envío y fue informado de que, en el momento en que dicho material llegara a nuestras instalaciones, se procedería al reembolso íntegro del importe pagado.**

Durante todo el proceso **** mantuvo comunicación constante y directa con el cliente a través de diferentes vías, incluyendo Confianza Online y la OMIC correspondiente, respondido a sus mensajes y atendiendo cada una de sus consultas o solicitudes, por lo que no es correcto afirmar que la empresa haya desatendido sus comunicaciones. Una vez recibida la devolución en nuestras instalaciones, se ejecutó el reembolso total de 65,98 €, importe exacto de la compra original, mediante el mismo método de pago utilizado por el cliente, operación realizada el día 31 de octubre.

En relación con la solicitud adicional del reclamante, quien pretende obtener una compensación económica por haber adquirido unas botas por su cuenta, **** considera que esta petición no procede, ya que la normativa de consumo no obliga a asumir gastos derivados de decisiones unilaterales del consumidor cuando la empresa está ofreciendo alternativas válidas, soluciones completas y un servicio de atención continuo. La empresa reconoció el error logístico, ofreció una reposición gratuita del producto, aceptó una devolución que legalmente no correspondería por tratarse de un artículo personalizado y devolvió íntegramente el importe de la compra, por lo que no existe perjuicio económico pendiente ni fundamento legal que justifique una indemnización adicional.

Por todo lo expuesto, **** solicita que se tenga por resuelto el conflicto, dado que el cliente ha recuperado la totalidad del importe abonado, y que se desestime cualquier petición de compensación adicional por carecer de base jurídica y no derivarse de una mala práctica por parte de la empresa, sino de una situación excepcional que fue resuelta con diligencia y buena fe. Se adjunta al presente escrito toda la documentación necesaria, incluyendo la cronología de gestión, copias de comunicaciones mantenidas con el cliente y el justificante del reembolso realizado el 31 de octubre. Esperamos que la presente exposición permita entender de manera completa las actuaciones realizadas por **** y se considere la resolución satisfactoria del conflicto.”

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

Primera.- En relación con la falta de atención de la empresa reclamada, la normativa de consumo establece que los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor pueda interponer sus reclamaciones o solicitar información sobre los bienes

Comunidad de Madrid

ofertados o contratados, y, además, deberán responder a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación (art. 21.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otros textos complementarios, en adelante, TRLGDCU).

No constan en el expediente que la empresa reclamada informara al consumidor más allá de un correo electrónico de 02.09.2025 en el que le comunica el retraso en la entrega del producto, así como la información que trasladó a Confianza Online de que iban a proceder a la entrega del producto y que no valoraban ofrecerle ninguna compensación económica.

La empresa reclamada alega que “Se adjunta al presente escrito toda la documentación necesaria, incluyendo la cronología de gestión, copias de comunicaciones mantenidas con el cliente y el justificante del reembolso realizado el 31 de octubre”, pero sólo se ha aportado al expediente el justificante de devolución del importe de las botas de fecha 31.10.2025.

En relación con esta falta de información y contestación a las reclamaciones presentadas por el reclamante, si bien puede ser tenida en cuenta en la decisión que se dicte, estaríamos más bien ante una posible infracción que no puede ser objeto de decisión arbitral, teniendo que ser denunciada ante los órganos que tienen atribuidas competencias en materia de inspección y sanción.

Segunda.- En relación con la entrega del bien, el artículo 66 bis del TRLGDCU establece que el vendedor los entregará **en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato**; si no es así, el consumidor tiene que emplazarle a que cumpla en un nuevo plazo adicional y, en caso de que siga sin entregarlo, tendrá derecho a resolver el contrato. Siempre podrá resolver antes el contrato en el caso de que el vendedor rechace la entrega del bien o las partes hayan acordado, o así se desprenda claramente del contrato, que la entrega se produzca en una determinada fecha, es decir, que el plazo sea esencial.

Asimismo, en relación con la ejecución del contrato a distancia, el artículo 109 del TRLGDCU establece que: *“Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato”*.

El producto se compra el 23.08.2025, figurando en el justificante del pedido que el reclamante *“debería recibir el pedido entre el 25.08.2025 y el 02.09.2025”*, no constando pacto sobre la esencialidad del plazo ni deduciéndose del contrato, constituyendo, más bien, un plazo orientativo de entrega; el mismo día 2 de septiembre la empresa reclamada le informa al consumidor que el pedido se retrasa, por lo que, si el plazo era esencial para el reclamante, podría haber resuelto el contrato, sin embargo, no lo hace y el 11.09.2025 acude a Confianza Online para que se le entregue el pedido y, mientras transcurre la mediación, unilateralmente, decide comprar otras botas y que la empresa reclamada asuma su coste, entregándose, finalmente, el pedido el 24.09.2025, 32 días después de la compra.

Tercera.- Entregado el bien adquirido el 24.09.2025, nos encontramos ahora con que existe una falta de conformidad puesto que se ha entregado un producto distinto del adquirido, por lo que el consumidor tendría derecho a la sustitución del producto, teniendo que entregarle la empresa reclamada un producto conforme a contrato sin gastos de envío, en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor (artículo 118 del TRLGDCU).

Aclarar en este punto a la empresa reclamada que no es que aceptara “una devolución que legalmente no correspondería por tratarse de un artículo personalizado”, es que, independientemente de que esté personalizado, **el problema es que le entregan dos botas del**



Comunidad de Madrid

mismo pie y con numeración distinta, no cumpliendo con el contrato, por lo que legalmente sí que corresponde la sustitución del producto, no habiendo realizado la empresa ninguna actuación más amplia que la debía de realizar.

La empresa reclamada le gestiona un segundo envío con las botas correctas, que es lo que quiere el reclamante (que no quiere resolver el contrato y no quiere la devolución del dinero), pero el reclamante devolvió este segundo envío, no entendiéndose porqué procede a devolverlo, si el reclamante lo que quería es el pedido que hizo. La empresa reclamada, por tanto, procede a la devolución del dinero, quedando resuelto el contrato.

Estas manifestaciones de la empresa son del 05.12.2025, presumiéndose cierta la aseveración de que el reclamante devuelve el segundo pedido, puesto que no consta en el expediente manifestación en contra por parte del reclamante. Por lo que, resuelto el contrato, si el reclamante quiere las botas objeto de controversia, deberá volver a comprarlas, pagando el importe correspondiente.

El TRLGDCU establece el derecho a la sustitución del producto, que es lo que la empresa ha hecho, o, en caso de no ser posible, a la resolución del contrato. Pero no ampara sin más el que el consumidor realice una compra “sustitutiva” del producto y que sea indemnizable, cuando la empresa reclamada le ha entregado el pedido y, reconocido su error, ha procedido a la sustitución y, posteriormente, a la resolución del contrato con la devolución íntegra del importe abonado. Por lo que no se considera que la empresa reclamada tenga que asumir esa compra unilateral que, además, no consta acreditada en el expediente.

En consecuencia, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante por cuanto, si bien el producto adquirido por el reclamante presentaba una falta de conformidad (dos botas del mismo pie y de números distintos), la empresa reclamada procedió a la sustitución del producto enviándole un segundo pedido con el producto correcto, que fue devuelto por el reclamante, por lo que la empresa reclamada realizó la devolución del importe abonado por las botas, quedando resuelto el contrato (no presentando el reclamante objeción alguna ni respecto al hecho de que devolvió el segundo pedido ni que no se le hubiera realizado la devolución del dinero). Si el reclamante sigue interesado en las botas, deberá proceder a realizar un nuevo pedido y pagar su importe.

Se **desestima** la pretensión de devolución del importe abonado por las botas que el reclamante manifiesta que tuvo que comprar por el retraso en el envío del pedido, puesto que fue una decisión unilateral del reclamante, no considerándose que tenga derecho a ser indemnizado por ello.

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.
ARBCRU22