



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10794.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de enero de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

“El domingo 7/7/24 a las 20 horas hice un pedido online con recogida en tienda en 30 minutos y al personarme a las 20:45 no estaba disponible. El pedido es el número 222666509. No pasa nada por ese retraso porque es entendible, pero al día siguiente 8/7/24 a las 17 horas voy de nuevo porque lo necesitaba para ese día y me indican que ha sido enviado y no saben por qué. Esto me ha producido unos retrasos en la instalación de la cocina que pido que se hagan cargo desde la tienda, ya que el instalador tuvo que volver otro día por no estar este elemento disponible el lunes.

Al final llegó el miércoles y me costó 100 euros mas que volviera el instalador para poner este elemento.

Pido los 100 euros que me ha costado que vuelva el instalador de la cocina por no estar a tiempo este elemento ya que primero es publicidad engaños porque no estaba en 30 minutos para recoger, ni siquiera en horas y segundo porque por error ellos lo han enviado cuando ellos mismo han reconocido que era para recogida en tienda. Adjunto la hoja del pedido donde se ve el tipo de recogida.”

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante un escrito fechado el 14 de noviembre de 2024, que se traslada a la otra parte y mediante el que reconocen el error de la plataforma web a la hora de gestionar el pedido/entrega y le ofrecen 10 € de descuento, mas 20 € adicionales en una tarjeta regalo.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito del día 19 de noviembre de 2024 y manifiesta que solo aceptaría una tarjeta regalo por importe de 50 euros, respondiendo la empresa por escrito del día 7 de diciembre que están dispuestos a hacer además del descuento de los 10 euros, la tarjeta regalo adicional por importe de 50€ y así cumplir con la petición del cliente.

Comunidad de Madrid

En fecha 20 de diciembre de 2024, **el reclamante** manifiesta por escrito que sí acepta ofrece su dirección de correo electrónico para que le sea remitida la misma.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes, mediante el que la empresa ofrece realizar un descuento de 10 euros en el precio del producto adquirido por el reclamante online a través del pedido número 222666509 de fecha 7/7/24 a las 20 horas y adicionalmente entregar una tarjeta regalo por importe de 40 euros.

El reclamante acepta dicho ofrecimiento.

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 y la entrega de la tarjeta regalo adicional por importe de 40 euros, se la hará llegar o bien a la dirección de correo electrónica, facilitada por el reclamante en su escrito de fecha 20 de diciembre de 2024, o por cualquier otro medio que deje asimismo constancia de su envío y recepción.

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.