



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10943.5/2024

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 07/08/2024: "El día 28/07/2024 realice la compra on line de un frigorífico, por una oferta de 2499€ rebajado a 1189,15€, lo pague al contado, y me indicaba en el justificante que la entrega sería el 01/08/2024. El día de la entrega me llaman desde el almacén de Valdemoro y me indican que no espere la entrega porque el pedido no les había llegado y no saben para cuándo, que reclamara atención al cliente, ese mismo día me puse en contacto con ese departamento, quienes me indicaron que en el transcurso del día contactarían conmigo para darme una solución, en todo el día no contactaron conmigo, y les he llamado todos los días para saber la solución y la respuesta era la misma. El día de hoy me indicaron que ya existía la solución y que me llamarían pero nada, llamo al almacén y me dicen que ellos no saben nada y que me dirija algún centro físico que les consta que tienen stock y si desde allí le dan la orden tendría el producto al día siguiente, me dirijo al centro de Pozuelo de Alarcón y lo único que me dicen es que ponga una hoja de reclamaciones que no pueden hacer nada más."

SOLICITA: "En primer lugar me entreguen el producto comprado, si no lo tienen me entreguen otro de otra marca, pero de características similares y del mismo valor del comprado (2499€) o es su defecto otro de la misma marca, pero de calidad superior. Todo esto de la forma inmediata."

Posteriormente, en la mediación realizada a través de Confianza Online, si bien el reclamante confirma que se le entrega el producto el 16/08/2024, no se llega a ningún acuerdo entre las partes, ya que el reclamante SOLICITA: "Debido al incumplimiento de lo pactado en lo que se refiere a la entrega del producto que durante los 15 días de demora no recibir ninguna explicación de la demora, de forma telefónica, carta o medio electrónico, e incluso habiéndome personado al centro comercial, no obtuve ninguna solución ni explicación por dicha demora. Solicito que se me indemnice por daños y perjuicios causados por el tiempo de espera y la pésima atención recibida" Cuantifica su solicitud en 1.189,15€.

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- El justificante de compra del frigorífico:

900 53 34 33 Ayuda

Tu pedido ha sido tramitado correctamente
Tu número de pedido es Imprimir

ENTREGA A DOMICILIO
Entrega el jueves 1 de agosto

Nº transacción

 Color: Inox
1 unidad

-52% 2499 € 1189,15 €

Subtotal	1189,15 €
Gastos de envío	Gratis
Total	1189,15 €
Desglose por tipo de impuesto	

- Hoja de reclamaciones del 07/08/2024 presentada en el establecimiento de Pozuelo de Alarcón.

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online en el que consta que el frigorífico se entregó el 16/08/2024 y que el reclamante solicita la devolución del importe abonado por el incumplimiento del plazo pactado de entrega.

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 05/12/2024 en el que manifiesta que: "Recabados los antecedentes oportunos al departamento de atención al cliente, nos indican que, efectivamente, el cliente tramitó el pedido el 28 de julio de 2024 y, pese a haberse dado una fecha estimada de entrega (el 1 de agosto), debido a que hubo que realizar un traspaso de mercancía desde compras, finalmente la entrega se produjo el pasado 16 de agosto, esto es, nueve días después de que formulara la reclamación, por lo que los tiempos de entrega se estiman correctos. Habiéndose tramitado la entrega del pedido entendemos ha quedado resuelta la incidencia. Asimismo, aprovechamos estas líneas para trasladar nuestras disculpas al Sr. por las molestias que hayamos podido ocasionar, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, agradeciéndole la confianza depositada en nuestra empresa."

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 y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante al no quedar acreditados ni justificados los daños y perjuicios de carácter económico en el expediente.



Comunidad de Madrid

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.

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]