

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11608.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de abril 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: “Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 0NBXLE157CX8W (Consola [REDACTED] y regalo Juego [REDACTED] y juego [REDACTED] con fecha 16 de julio, por un importe de 247,94 Euros. Según alega la particular, tras la entrega escalonada del pedido pues recibió primeramente la videoconsola y, posteriormente el juego [REDACTED] que procedió este último a su devolución al no llegar a tiempo al ser un regalo para un niño, pero desde la reclamada procedieron a la cancelación unilateral del juego restante sin previo aviso ([REDACTED] y, pese a los requerimientos realizados, no ha recibido una respuesta o solución satisfactoria”.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: “el abono del importe del mismo por valor de 106,99 Euros, así como una compensación por las molestias ocasionadas”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de fecha 11 de febrero 2025 refiere: “Dña. [REDACTED], mayor de edad, con NIF [REDACTED], con domicilio a estos efectos en [REDACTED], Pozuelo de Alarcón (Madrid) en nombre y representación de la entidad [REDACTED] (en adelante, la “Sociedad”), como apoderada de la misma, ante ese Instituto comparezco, y como mejor proceda,

D I G O:

I. Que el 6 de febrero de 2025 se ha notificado a esta parte solicitud de arbitraje presentada por la reclamante y se requiere a la Sociedad para que en el plazo de 10 días hábiles conteste a dicha solicitud de arbitraje presentada.

II. Que, por medio del presente escrito, y en el plazo conferido al efecto, vengo a efectuar las siguientes

ALEGACIONES:

PRIMERA- Antecedentes. -

I) Conviene hacer referencia a los hechos que han motivado la reclamación instada por Dña. [REDACTED]

No es exacto lo comentado por la reclamante. Tal y como se le contestó a la misma en reiteradas ocasiones, y ante la reclamación interpuesta ante Confianza Online, la promoción a la que hace referencia no ofertaba la entrega de dos videojuegos como regalo por la adquisición de la

Comunidad de Madrid

■■■■■ sino sólo un videojuego, en concreto, el videojuego de ■■■■■ En concreto, el anuncio de la promoción era el siguiente:



II) Lo sucedido fue que, al introducir la ■■■■■ a la cesta para su adquisición, por error aparecía, en dicha cesta, además del videojuego de la promoción, el ■■■■■, otro videojuego más, en concreto, el videojuego de ■■■■■, que no aparecía en la publicidad de la promoción, al no ser objeto de la misma.

III) Dicho videojuego se regalaba con otra promoción anterior y, por error informático, al añadir la consola a la cesta, por defecto aparecían los dos videojuegos como regalo, el de la vigente promoción en esa fecha, es decir, el de Minecraft, y el de la anterior promoción, el de ■■■■■

SEGUNDA. - De la resolución de la controversia por ■■■■■ con carácter previo a la notificación de este expediente.

No obstante lo anterior, a pesar de no ser objeto de la promoción, mi mandante, ante la adquisición del videojuego ■■■■■ por la hoy reclamante, y solicitud en mediación de la devolución del importe por ella abonado para dicha adquisición, se procedió, con fecha 18/11/2024 a efectuar la devolución de dicho importe a la reclamante, tal y como se acredita con el **doc. nº 1** que ahora se acompaña y que consiste en el justificante del abono a la reclamante del importe de 106'99€ ahora reclamados. Además, y como gesto comercial de mi mandante, se le entregó a la reclamante un cupón descuento por importe de 5€ que, como mayor prueba de conformidad de la misma, ha sido utilizado en la adquisición de otros productos en nuestro establecimiento por la reclamante. Se adjunta como **doc. nº 2** justificante de este hecho.

Por tanto, las pretensiones de la reclamante se vieron satisfechas con carácter previo a la notificación a esta parte, del presente expediente de arbitraje.

Por lo expuesto,

SOLICITO A LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO: que, teniendo por presentado este escrito junto con la documentación anexa dentro del plazo concedido al efecto, se sirva admitirlo y, en base a lo expuesto, se tengan por efectuadas las alegaciones contenidas en el mismo, y se dicte laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, por haberse dado cumplimiento a la pretensión de la reclamante con carácter previo a la notificación a esta parte de la existencia de este expediente".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil aporta documento de la devolución del importe del videojuego y una compensación.

2º El reclamante solicita la devolución del importe de la compra, 106,99 € y daños y perjuicios.

3º Se solicita a la reclamante sobre si se han resuelto sus pretensiones y refiere no estar conforme con el ofrecimiento de la mercantil.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se consideran ESTIMADAS PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a la devolución del importe de la compra, ya

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que queda acreditado su devolución, siendo dicho dato informado y documentado por la mercantil y no negado por la reclamante.

Así mismo, **NO SE ENTRA A CONOCER** sobre los daños y perjuicios solicitados por la reclamante, ya que no son materia consumerista y para mayor abundamiento, no están acreditados, documentados ni cuantificados los mismos. Así mismo, se deja expedita la vía judicial, por si se considera la reclamación de dichos gastos.

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.

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.