



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11627.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de marzo 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 solicitud de arbitraje de 28/08/2024:

"En Navidades compré en [REDACTED] La Vaguada (Madrid) unos auriculares True Wireless como regalo de Reyes para una hija mía. El 5 de enero de 2024, al preparar los regalos para envolverlos, comprobamos que la caja de los auriculares estaba vacía sin nada dentro. Formulé reclamación telefónica (nº240105-060139) y me remitieron a la tienda, pero al acudir allí, se negaron a darme los auriculares, por lo que formulé la correspondiente reclamación. No sólo no me han ofrecido una solución sino que ni siquiera han contestado". Solicitud: "Que se me entreguen los auriculares pagados o subsidiariamente que se me devuelva el importe que pagué 24,99 euros más una indemnización adecuada". Cuantificación de su solicitud: 35€.

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

Hoja de reclamaciones de fecha 05.01.2024 y factura de compra emitida por [REDACTED] Vaguada, de 26.12.2023, en el que se compra, entre otras cosas, "Auriculares True Wireless Vieta por importe de 24,99€.

La parte reclamada presenta escrito de 17/10/2024 en el que manifiestan que *"tras revisar el caso y ponernos en contacto con el cliente, hemos ofrecido el cambio de unidad o la devolución del dinero, siendo esta una resolución favorable para ambas partes"* y se disculpan por los inconvenientes causados.

La parte reclamante presenta escrito de 17/11/2024 en el que alega que: *"Que en esa respuesta [REDACTED] afirma haberse puesto en contacto conmigo y haberme ofrecido "el cambio de unidad o la devolución del dinero", cosa que no es cierta por cuanto no he recibido ninguna comunicación de ningún tipo de dicha empresa. Que dicha actuación revela una vez más las formas de actuar de dicha empresa, que no tiene reparo alguno en faltar a la verdad. Que, por mi parte, estoy dispuesto a saldar el asunto con el importe de la devolución del dinero y la indemnización que solicité por cuanto se trató de un regalo de Navidad que vino vacío y no se pudo solucionar (Total: 35 euros)".*

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 comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 26/01/2025 en el que manifiesta que le han devuelto ya el importe de los auriculares, pero que está pendiente la indemnización por el tiempo, las molestias y el asesoramiento jurídico que ha necesitado.

La parte reclamada no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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, el Órgano Arbitral acuerda:

- En relación con la pretensión del reclamante de que se le devuelva el importe de los auriculares, elevar a **LAUDO CONCILIATORIO PARCIAL** el acuerdo entre las partes habiendo manifestado la empresa reclamada su disposición a la devolución del importe o a la entrega de unos auriculares nuevos y habiendo confirmado el reclamante que le habían hecho ya la devolución del importe.
- En relación con la pretensión del reclamante de una indemnización, este Órgano arbitral resuelve **NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

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.

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.