



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11979.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de marzo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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 reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 224665196 (TV 1 1572163 LG 43UT80006LA.AEU), el pasado 3 de agosto, por un importe de 399 Euros, para su uso en un domicilio en alquiler vacacional. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (7 de agosto), el particular alega haber contactado con la reclamada quien le informó que trataron en vano de realizar la entrega y tuvo que posponer el alquiler un día más. Igualmente, al día siguiente no se realizó la entrega y, nuevamente tuvo que posponer el alquiler, generándose un sobrecargo de 300 Euros. El reclamante alega que, finalmente, recibió el pedido dos días más tarde de la fecha establecida.

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 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 reembolso de los 300 Euros en concepto de compensación por el gasto soportado por el retraso en la entrega del producto".

En su escrito de 19 de marzo de 2025 refiere: "Siguiendo instrucciones de su notificación, recibida por esta parte por correo certificado el 17-3-2025, y del que les envió copia, les adjunto por escrito mis Alegaciones, y explicación de las mismas, en los siguientes documentos Pdf. identificados: Documento: 00) Pedido del producto con el Compromiso de entrega el día 7-8-2024, que no se cumplió. 01) Seguimiento de la entrega, (lean el documento y sus explicaciones) Seguimiento de la entrega, solo hay dados, 3 pasos, que son el 1º) día 5-8, solicitud del pedido, 2º) día 6-8, de camino a la delegación de destino y 3º) y Ultimo 9-8. en proceso de reparto, que fue cuando se produjo la entrega. todo lo de mas es pura invención, no sé si de [REDACTED] o de la empresa de reparto) 02) Documento en el que [REDACTED] indica que el paquete ha sido entregado, día 8-8, cuando no pueden aportar nada que lo justifique. porque no se produjo 03) Informaciones falsas de, (no entregado ausente, y entregado día 8-8, falso porque no se entregó) 04) Carta de la Junta, con las alegaciones de [REDACTED] y ofertando una limosna, ya ofertada en anterior ocasión, que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fue rechazada por mí, y siguió adelante con la reclamación. 05) Carta de [REDACTED] con sus alegaciones. donde lo único que es verdad es que recogí el paquete el día 9-8, dos días después de la fecha máxima de entrega, y por lo que se está produciendo esta RECLAMACION. Espero que una vez comprobado los argumentos Alegaciones de ambas partes, tomen la decisión. Correcta”.

En su escrito de 19 de marzo de 2025 refiere: “adjunto les remito copia de las transferencias hechas al propietario de la casa, que justifican el Gasto extra ocasionado al aumentar en dos días la estancia en la casa. La primera, que adjunto como anexo 1, el día 31-7-2024, es el pago de la estancia inicial acordada con el propietario, del 31-7 al 7-8 de agosto, y la segunda, como anexo 2, corresponde a la ampliación, obligada, de dos días más, para poder llevarnos la TV. que habíamos comprado, y que se realizó, posteriormente, ya el día 16-8-2024, una vez llegados al domicilio, en Madrid. En caso de que mi reclamación sea aprobada, les ruego que el importe de los 300,- Euros se sirvan ingresarlos en la misma cuenta desde donde hice los pagos del alquiler en la cuenta N° [REDACTED], abierta, a mi nombre en BBVA. de Madrid. Su. de [REDACTED]. Si necesitan algún otro documento, no duden en solicitarlo”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 19 de febrero de 2025 refiere:” En relación a su comunicación recibida por [REDACTED], y relacionada con la reclamación promovida por el [REDACTED], debemos indicarles lo siguiente: En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar. Una vez revisada su reclamación, desde nuestro departamento de transportes tras confirmar la incidencia logística con el pedido inicial, por ello la demora en entrega del mismo. No obstante, la empresa de transportes en fecha 07/08/24 reportó ausencia por parte del cliente. Así mismo, se volvió a solicitar un nuevo intento de entrega a GOI y finalmente realizaron la entrega en fecha 09/08/24. Adjuntamos comunicación del transportista y albarán de entrega. A fin de compensar las molestias ocasionadas, le enviamos el siguiente código de promoción Q8BT2DU2J8 de 29€. Es de un solo uso y se aplica a todos los productos vendidos exclusivamente por [REDACTED] en nuestra tienda online, con validez hasta el próximo 23/09/2025. Si desistes del proceso de compra, no podremos volver a activar el código por encontrarse fuera de promoción. Por lo tanto, no podemos atender a la solicitud de compensación del cliente de 300 euros. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición

Ante las manifestaciones de las partes y según lo establecido en el Artículo 66 bis según el 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 otras leyes complementarias. Entrega de bienes y suministro de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material:

1. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato y suministrará los contenidos o servicios digitales sin demora indebida tras la celebración del contrato.

La obligación de suministro por parte del empresario se entenderá cumplida cuando:

a) El contenido digital o cualquier medio adecuado para acceder al contenido digital o descargarlo sea puesto a disposición del consumidor o usuario o sea accesible para él o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor y usuario para ese fin.

b) El servicio digital sea accesible para el consumidor o usuario o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor o usuario a tal fin.



Comunidad de Madrid

2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor o usuario lo emplazará para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias.

En el caso de que el empresario no cumpla su obligación de suministro, el consumidor o usuario podrá solicitar que le sean suministrados los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o en un período de tiempo adicional acordado expresamente por las partes.

Si el empresario continúa sin cumplir con la entrega o suministro, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato.

3. No obstante lo anterior, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato en el momento en el que se dé alguna de las siguientes situaciones:

a) El empresario haya rechazado entregar los bienes o haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no suministrará los contenidos o servicios digitales.

b) Las partes hayan acordado o así se desprenda claramente de las circunstancias que concurran en la celebración del contrato, que para el consumidor o usuario es esencial que la entrega o el suministro se produzca en una fecha determinada o anterior a esta. En el supuesto de tratarse de bienes, dicho acuerdo deberá haberse producido antes de la celebración del contrato.

4. Cuando el consumidor o usuario resuelva el contrato de suministro de contenidos o servicios digitales con arreglo al presente artículo, se aplicarán en consecuencia los artículos 119 ter y 119 quáter.

5. Recaerá en el empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud de este artículo.

6. Este artículo no será aplicable a los contratos excluidos del ámbito del Título IV de este Libro que aparecen relacionados en el apartado 2 del artículo 114, a excepción de los señalados en su apartado a)".

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, quedando acreditado que el consumidor pudo ejercer su derecho de cancelación, a la vista de la falta de entrega en el momento en el que se comprometi6 la mercantil, según lo establecido Art 66 bis 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 otras leyes complementarias, por lo que no ejerciendo su derecho de resolución es una aceptación tácita de una nueva fecha de entrega.

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



Comunidad de Madrid

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, 28 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]

[Redacted]