



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12320.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: La reclamante refiere que el pasado día 11/09 compra una televisión [REDACTED] pulgadas a un precio de 169 euros la cual cuando recibió la factura la habían modificado por una de 32 pulgadas la cual su precio es de 149 euros. La reclamante refiere haber hablado con ellos mas de 10 veces y les mando una foto con el precio y modelo de tele que había comprado y ellos le mandaron la de 32 pulgadas. Le dijeron varias cosas entre ellas que la devolviera que le mandaban la correcta y que el numero de seguimiento era el mismo que el anterior y cual es su sorpresa cuando les llamo el día 13/09 porque no la ha recibido y le dicen que no que como mucho pueden devolverle el dinero.

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: "Que me envíen la televisión Xiaomi 43 pulgadas".

En su escrito 01 de marzo de 2025 refiere: "El pasado día 11/09 vi en un grupo de telegram "chollos100x100" una oferta de una televisión [REDACTED] pulgadas a un precio de 169 euros (Adjunto el pantallazo de la oferta donde lo vi, así como de la oferta que ellos tenían coincidiendo el precio en ambos sitios) la cual compré, pero cuando recibí la factura la cual tardaron en mandármela me la habían modificado por una de 32 pulgadas la cual su precio es de 149 euros (adjunto también el pantallazo de dicha televisión).

Hable con ellos más de 10 veces y les mande las mismas fotos que les estoy mandando a ustedes, una foto con el precio y modelo de tele que yo había comprado y otra de la ellos me habían mandado la de 32 pulgadas.

Me dijeron varias cosas entre ellas que la devolviera que me mandaban la correcta y que el número de seguimiento era el mismo que el anterior y cuál es mi sorpresa cuando les vuelvo a llamar el día 13/09 porque no la había recibido y me dicen que no, que como mucho pueden devolverme el dinero. Eso hicieron el día 27/09 recibí en mi cuenta el ingreso de los 169 euros que yo había pagado. Me siento estafada ya que si ellos han puesto mal el precio que asuman su

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

error. Yo quería y sigo queriendo la de 43 pulgadas abonando la cantidad que había en ese momento en promoción. Ellos en ningún momento han hablado conmigo, he sido yo siempre la que les ha llamado”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 9 de octubre de 2024 y 04 marzo de 2025 refiere: “En relación a su comunicación recibida por [REDACTED] y relacionada con la reclamación promovida por la Sra. [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, tal y como fue informada el pasado 09/10/2024 indicarles nuevamente que en el momento que el cliente realiza la compra adquiere el televisor [REDACTED] 32” como indica su factura de compra. En las imágenes que aporta el cliente muestra los 2 artículos de 43 y 32 pulgadas respectivamente anunciados en nuestra web, pero no hay pruebas de la compra realizada de la de 43”, por lo que no hay ningún error por nuestra parte a la hora de servirle su pedido. Este fue rechazado y abonado el pasado 27/09 al mismo medio de pago. Adjuntamos tanto factura de compra como justificante de abono de la misma. Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición”.

**Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante al no haber documentos que acredite la compra del producto reclamado, más allá de elementos no personalísimos como un enlace a una página externa o pieza publicitaria.**

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.



## Comunidad de Madrid

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 abril de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED] RODRIGUEZ

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]