



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12955.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 05 de mayo 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: 1.-El reclamante refiere que con fecha 7/08/24 realiza una compra a través de la [REDACTED] Pedido nº: 2422010002701 para entregar en domicilio. 2.-En fecha 16/08/24 el mensajero de [REDACTED] le entrega el paquete con los 2 productos que le faltaban del pedido, pero recibe una llamada en ese momento y le pidió disculpas diciendo que tenía que llevarse el paquete y no podía entregárselo porque el proveedor les había solicitado la devolución de la mercancía. 3.-Tras abrir varias incidencias en SAC [REDACTED] solicitando la entrega de los productos (11749898 30/08/24, 11640568 24/08/24, 11749893 30/08/24, 11565008 21/08/24, 11544757 20/08/24,), cancelaron parcialmente su pedido (esos 2 productos). 4.-En fecha 2/09/24 interpuso reclamación en mediación Confianza online y en fecha 8/09/24, [REDACTED] realizó reembolso parcial de los productos no entregados. 5.-En fecha 10/09/24 recibe por mail una propuesta del [REDACTED] donde se le ofrecían volver a comprar los productos al mismo precio y que si estaba interesada que les facilitara su telefono y hora de contacto. Les respondió el mismo día que siempre que se respetasen los cupones descuentos seguía interesada. A fecha de hoy 25/09 aún sigue esperando la llamada.

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: "Que estudie la mala praxis que utiliza esta empresa con los clientes: incumpliendo con las entregas de los productos, anulando los pedidos unilateralmente a su antojo, reteniendo el dinero de los clientes, cerrando las incidencias sin resolver.... y que les MULTEN por ello en defensa de los abusos que cometen con los clientes. Es necesario que tenga consecuencias este comportamiento para que cambien su manera de actuar frente a la indefensión de los clientes. También solicito indemnización económica por: las molestias ocasionadas, el tiempo invertido en las llamadas a atención al cliente, el incumplimiento de entrega de los productos comprados, el tiempo que han retenido mi dinero cobrado por adelantado, la anulación sin justificación del pedido, el incumplimiento de la propuesta de resolución planteada por su SAC".

En su escrito de 4 de noviembre de 2024 refiere: "Paso a detallar como me piden en el requerimiento (Nº Doc.: 21/153719.4/24 N/R.: 21-ARBC12955.8/2024) que he recibido hoy los artículos del Pedido nº: 2422010002701 de fecha 7/08/2024, los precios de compra y los artículos pendientes por recibir. En fecha 7/08/2024 hice un pedido online aprovechando las rebajas de agosto y los descuentos promocionales que había en esa fecha. Entre esos descuentos había uno que si ponías el código "FLASHAGOSTO" se aplicaba un 10% extra de descuento sobre los precios ya rebajados en los productos de perfumería comprados online en la web de [REDACTED]



Comunidad de Madrid

Inglés. Mi pedido consistía en: 1.-Gel hidratante facial Dramatically Different 200ml [REDACTED]. Precio original: 80 €. Precio rebajado: 60,00 €. ARTÍCULO NO RECIBIDO 2.-Crema hidratante Smart Clinical Repair SPF30 Wrinkle Correcting 50ml [REDACTED]. Precio original: 86,50 €. Precio rebajado: 56,20 € ARTÍCULO NO RECIBIDO 3.-Crema de recuperación nocturna + Mascarilla Smart Critical Repair 50ml [REDACTED]. Precio original: 94,00 €. Precio rebajado: 70,50 €. 4.-Funda protectora almohada algodón clásico raso [REDACTED] 40*70 cm. Precio: 6,95 € 5.-Funda protectora almohada algodón clásico raso [REDACTED] 40*75 cm. Precio: 2 unidades * 7,50 €/ud= 15,00 €. 6.-Sérum Advanced Night Repair Synchronized Multi-Recovery Complex 75ml [REDACTED]. Precio original: 176,00 €. Precio rebajado: 114,40 € Total compra: 323,05 € (60,00 + 56,20 + 70,50 + 6,95 + 15,00 + 114,40) -descuento promocional (15%): 48,47 € -cupón ("FLASHAGOSTO") (10% Perfumería): 30,11 € TOTAL COMPRA (después de descuentos y cupón): 244,47 € (importe cobrado) Después de abrir múltiples incidencias en SAC reclamando que no había recibido los productos nº 1 y 2 del listado anterior (Gel hidratante facial Dramatically Different 200ml [REDACTED] y Crema hidratante Smart Clinical Repair SPF30 Wrinkle Correcting 50ml [REDACTED]) sin respuesta, me cancelaron el pedido parcialmente por los productos que no había recibido sin informar en ningún momento del asunto.

En fecha 2/09/24 interpusé reclamación en mediación Confianza online, y en fecha 8/09/24 [REDACTED] realizó reembolso parcial de los productos no entregados, 87,14 €. En fecha 10/09/24 recibí por mail una propuesta del SAC [REDACTED] donde me ofrecían volver a comprar los productos al mismo precio y que si estaba interesada que les facilitara mi tf. y hora de contacto. Les respondí el mismo día que siempre que se respetasen los cupones descuentos seguía interesada y que se pusieran en contacto conmigo, facilitándoles tf. y hora de contacto. A fecha de hoy 04/11 aún sigo esperando la llamada. Solicito a Consumo que estudie la mala praxis que utiliza esta empresa con los clientes: incumpliendo con las entregas de los productos, anulando los pedidos unilateralmente a su antojo, reteniendo el dinero de los clientes, cerrando las incidencias sin resolver.... y que les MULTEN por ello en defensa de los abusos que cometen con los clientes. Es necesario que tenga consecuencias este comportamiento para que cambien su manera de actuar frente a la indefensión de los clientes. También solicito indemnización económica por: las molestias ocasionadas, el tiempo invertido en las llamadas a atención al cliente, el incumplimiento de entrega de los productos comprados, el tiempo que han retenido mi dinero cobrado por adelantado, la anulación sin justificación del pedido, el incumplimiento de la propuesta de resolución planteada por su SAC,...".

En su escrito de 13 de febrero 2025: refiere: Me dirijo a usted en mi calidad de parte reclamante en el procedimiento que se tramita bajo el número de expediente 21 - ARBC - 12955.8/2024 en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. Con motivo de la reciente notificación de admisión a trámite de mi reclamación en arbitraje en fecha 6 de febrero de 2025; el día 12 de febrero de 2025, la empresa reclamada, [REDACTED], se puso en contacto conmigo por teléfono desde su servicio de atención al cliente para ofrecerme la posibilidad de volver a comprar los productos objeto de la demanda, respetando el precio de la promoción original. He decidido rechazar dicha oferta, ya que en la actualidad ya no necesito el producto en cuestión, tal y como se lo expuse en la conversación mantenida ayer a la empresa reclamada. Además, me resulta difícil confiar en su ofrecimiento, ya que dicha misma oferta ya me fue realizada por correo electrónico en fecha 10 de septiembre de 2024, como respuesta a la reclamación que interpusé en mediación a través de Confianza Online el 2 de septiembre de 2024. Como contestación a su ofrecimiento, ese mismo día 10 de septiembre de 2024, les manifesté por correo electrónico mi interés en la oferta siempre que se respetaran los cupones de descuento, y les facilité mi teléfono y horarios de contacto para tramitar de nuevo el pedido. No obstante, después de ese intercambio, no recibí más comunicación por parte de la empresa hasta el día de ayer, 12 de febrero de 2025, cuando me hicieron exactamente la misma propuesta. Lo sucedido pone de manifiesto de manera clara el comportamiento inapropiado de la empresa reclamada hacia sus clientes, lo cual incluyo a continuación: 1. La empresa únicamente responde a las reclamaciones de los clientes cuando se inician procedimientos de reclamación externos, como Confianza Online o la Junta Arbitral de Consumo. 2. Se evidencia un incumplimiento continuado en sus compromisos con los clientes, tanto en la entrega de mercancías como en los acuerdos ofrecidos.

Comunidad de Madrid

3. Prácticas comerciales abusivas frente a los clientes: anulando pedidos unilateralmente a su antojo, reteniendo dinero de los clientes, cerrando incidencias sin resolver, la inexistencia de atención adecuada al cliente, Por todo ello, sigo solicitando que la empresa [REDACTED] no quede impune frente a este comportamiento expuesto anteriormente y que se les APLIQUE UNA MULTA en defensa de los derechos de los consumidores. Es fundamental que este tipo de comportamientos tengan consecuencias, a fin de que cambien su forma de actuar, que está dejando a los clientes en una situación de indefensión. Asimismo, solicito una indemnización económica por las siguientes razones: • Las molestias ocasionadas por este proceso, • El tiempo invertido en las llamadas a atención al cliente y escritos realizados el servicio de mediación y arbitraje • El incumplimiento en la entrega de los productos comprados, • El tiempo durante el cual retuvieron mi dinero cobrado por adelantado, • La anulación injustificada del pedido, • El incumplimiento de la propuesta de resolución planteada por su SAC. Agradezco de antemano la atención prestada a mis reclamaciones. Espero que, finalmente, este asunto sea resuelto adecuadamente y que se tomen las medidas pertinentes para evitar que estas negligencias por parte de El Corte Inglés continúen afectando a otros consumidores.

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 fechas refiere: "En primer lugar, lamentamos las molestias que se le hayan podido ocasionar a la Sra. [REDACTED] por cualquier deficiencia en el servicio prestado que haya podido producirse, la cual obedeció a una incidencia acaecida con la agencia de transporte, asegurándoles que en todo momento esta empresa trata de garantizar la máxima calidad y atención en el servicio que presta a sus clientes

Ante dicha incidencia, se ha actuado como procede, ya que como relata y reconoce la Sra. [REDACTED] en su escrito de alegaciones, se procedió a realizar el abono de aquella mercancía que no pudo ser entregada; y asimismo se le ha ofrecido realizar un nuevo pedido respetando las mismas condiciones de compra, manifestando la clienta que ya no estaba interesada.

En cuanto a la compensación que solicita la Sra. [REDACTED], hemos de puntualizar que la exigencia de una indemnización por daños, requiere la acreditación de forma objetiva y fehaciente de su existencia, así como de su alcance, entendiendo por el contrario que en el presente supuesto se han podido ocasionar las molestias propias que puede conllevar cualquier pedido en régimen de venta a distancia, por lo que lamentamos no poder acceder a las exigencias de la Sra. [REDACTED] a este respecto".

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente queda acreditado y reconocido por ambas partes:

1º Que la mercantil abona la mercancía no entregada.

2º Que la mercantil hace un ofrecimiento de nuevo pedido respetando las mismas condiciones de compra, y que la reclamante declina dicho ofrecimiento al haber pasado mucho tiempo desde la compra y la propuesta.

3º La reclamante solicita daños y perjuicios solicitados por el reclamante no están acreditados ni documentados, ni cuantificados con documentación que los recojan.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, NO ENTRANDO A CONOCER las pretensiones de la reclamante, con respecto a los daños y perjuicios, al no ser materia consumerista y que corresponda a este Órgano Arbitral, y se deja espedita la vía judicial para el caso que la reclamante considere dicha vía adecuada para solicitar sus pretensiones.

Así mismo, SE DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la mala praxis de la mercantil, al no ser competencia de esta Junta Arbitral dicha materia, al no ser un órgano sancionador.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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.