



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13270.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 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, el consumidor realizó el pedido nº 2420589000940 (Libros de texto escolares), con fecha 23 de julio, por un importe de 599,07 Euros. Según alega el particular, tras la entrega incompleta del pedido pues le faltaba un libro, contactó con la reclamada desde la cual le indicaron que estaban a la espera de recibirlo, sin embargo, posteriormente le comunicaron mediante un e-mail que el producto había sido cancelado debido a que el centro emisor de su tarjeta había rechazado el pago. Afirma que, pese a los requerimientos realizados, pues demostró que no tenía incidencia alguna con su tarjeta, así como con la compra del libro faltante en otra empresa

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 coste del libro que tuvo que adquirir como 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 20 de febrero 2025 refiere:

En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo de la falta de 2 libros de texto de un pedido de un total de 14 libros por importe total de 610,62 euros, realizado a través de la página web de [REDACTED], les informamos que recabados los antecedentes oportunos al departamento de Atención al Cliente de venta a distancia, nos informan que debido a una incidencia en el cobro del pedido, sólo se pudo realizar el cobro por importe de 573,12 euros, motivo por el que se procedió a la anulación de los dos libros resultante del cobro denegado.

Línea 6 Código único: 00000000154764653
Estado actual: Estado 5000
Fecha Última Modificación: 12/09/2024 19:13:14
Auditoría de línea

Digitalisation 4º ESO (Tapa blanda)

Unidades actuales: 0.00 Unid

Fecha modificación	Cantidad	Usuario	Observaciones:	Estado	Sistema
23/07/2024 09:25:59		Automático		Sin mercancía	Proceso STL
04/09/2024 07:08:42	0.0	Automático		Estado:1600.200	Proceso STL
04/09/2024 07:08:42	1.0	Automático		Estado:3200.480	Proceso STL
04/09/2024 07:08:43	1.0	Automático		Estado:3200.451	Proceso STL
04/09/2024 07:08:45	1.0	Automático	Cobro KO	Estado:3200.400	Proceso STL
04/09/2024 07:41:11	1.0	Automático		Estado:3200.451	Proceso STL
04/09/2024 07:41:12	1.0	Automático	Cobro KO	Estado:3200.400	Proceso STL
04/09/2024 08:11:47	1.0	Automático		Estado:3200.451	Proceso STL
04/09/2024 08:11:49	1.0	Automático	Cobro KO	Estado:3200.400	Proceso STL
04/09/2024 08:51:32	1.0	Automático		Estado:3200.451	Proceso STL

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Así mismo, aprovechamos estas líneas para trasladar al Sr. [REDACTED] que, en virtud de lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación.

En su escrito de 16 de marzo 2025 refiere: "En relación con las alegaciones formuladas por D. [REDACTED], respecto a la falta de dos libros de texto en un pedido de catorce libros por un importe total de 610,62 euros, realizado a través de la página web de [REDACTED], les informamos que, tras revisar nuevamente la incidencia con el departamento de Atención al Cliente de venta a distancia, nos reiteramos en nuestra respuesta del pasado 26 de febrero de 2025. En el momento del cobro del pedido, se produjo un "cobro denegado", lo que resultó en la cancelación de los dos productos restantes que quedaban pendientes de cobrarse.

Así mismo, aprovechamos estas líneas para trasladar al Sr. [REDACTED] que, en virtud de lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación.

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

1º La mercantil refiere: "En el momento del cobro del pedido, se produjo un "cobro denegado", lo que resultó en la cancelación de los dos productos restantes que quedaban pendientes de cobrarse"

2º El reclamante aporta documento en el que acredita que en la fecha de la compra había saldo.

3º El reclamante adquiere el libro en otro lugar por 36 €.

4º Entre los compromisos de la mercantil esta la entrega antes del 31 de agosto de 2024 y un descuento del 10%

8- VUELTA AL COLE 10% DE REGALO PARA LIBROS DE PRIMARIA Y SECUNDARIA

El 10% de regalo se conseguirá por la reserva de libros de texto del 20 de junio al 8 de septiembre. Solo válido para libros de texto vendidos por El Corte Inglés del departamento 255. No aplica para la reserva de las lecturas recomendadas (referencias del departamento 065), para los libros de texto de Infantil y Bachillerato ni para algunos libros de texto considerados material complementario dado que éstos ya tienen el 5% legal permitido. [Infórmate de como canjearlo aquí](#)



5º Se hace el pedido de todos los libros el 23 de julio de 2024, el 22 de septiembre de 2024 por e-mail y después de mucha insistencia del reclamante le anulan el pedido, a pesar de que su compromiso era entregarlo el 31 de agosto de 2024, por lo que el reclamante tiene que adquirir el libro en otro establecimiento.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO en EQUIDAD**, y **SE ESTIMAN PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante, al quedar acreditado que se incumple lo acordado por la mercantil para formalizar la adquisición de los libros de primaria y secundaria y su descuento del 10%, y sin aviso al reclamante de la existencia de un problema para su abono y de la cancelación del pedido en fecha posterior al 31 de agosto y ante la insistencia del reclamante al solicitar información.

Por ello, la mercantil debe proceder al abono del importe del descuento del 10% que no se puede aplicar en el libro no facilitado y se adquirió en otro establecimiento por 36 €. Dicho importe se debe facilitar en un cheque regalo, por importe de 3,60 €, para gastar por el reclamante en la forma que considere más oportuna.

Así mismo, **SE DESESTIMAN** las pretensiones del reclamante sobre los daños y perjuicios solicitados, al no ser materia consumerista, que pueda valorar esta Junta Arbitral.

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.