



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13322.3/2024

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, la consumidora realizó el pedido nº 2424056006543 (Vestido midi Swing de seda), con fecha 27 de agosto, por un importe de 395 Euros. Según alega la particular, ante el retraso en la entrega contactó con la reclamada desde la cual le informaron de que no disponían de unidades y si quería podía cancelarlo, pero rechazó esta opción. Afirma que, posteriormente de forma unilateral la empresa canceló el pedido y, tras percatarse que el producto seguía estando disponible en su web y a través del proveedor, a pesar de los requerimientos realizados, no ha recibido una respuesta satisfactoria

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: "solicita la entrega del artículo al precio 271,80 Euros o, en su defecto, la cantidad de la rebaja ofertada del mismo en la web de la reclamada por valor de 390 Euros."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 17 de febrero de 2025 refiere: "En primer lugar, lamentamos las molestias que se le hayan podido ocasionar a [REDACTED] por la anulación de su pedido, siendo esta anulación la necesaria actuación a realizar por esta empresa ante el agotamiento del stock de la concreta mercancía, considerando que como debe ser consciente esta Junta Arbitral, en todo momento se ha tratado por parte de [REDACTED] de poder realizar la operación, dada la consustancial y propia finalidad de esta empresa de proceder a la venta de mercancía y brindar asimismo un adecuado servicio a su cliente.

A este respecto, hemos de indicar que la dinámica de funcionamiento de las páginas web, puede originar que por la frecuencia de actualización de las mismas se ocasionen discrepancias entre las ofertas de las que se brinda información y las existencias reales, las cuales en todo momento se supeditan a la disponibilidad en cada momento de las unidades existentes; y es por ello que se

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ha tratado por todos los medios posibles de localizar la mercancía en cualquier centro comercial de la organización, de ahí que mientras se realizaba esta búsqueda de mercancía se mantuviera el pedido y se remitieran a la clienta correos electrónicos de retraso en su gestión (los aporta la [REDACTED] con su solicitud), pero siempre en el ánimo de poder localizar la mercancía. Se aporta también sobre este particular, copia de correo electrónico remitido a la entidad *Confianza Online* (documento nº 1), que acredita la intención de esta empresa de poder localizar la mercancía.

Sin embargo, finalmente no pudo ser localizada ninguna unidad del vestido, encontrándose agotado su stock, por lo que se procedió a la anulación del pedido, y se procedió a la rescisión de la operación. Se adjuntan como documento nº 2 y nº 3, copia del correo electrónico informando a la clienta de la anulación, así como justificante de la rescisión de la operación.

En virtud de lo anterior, no podemos acceder a la petición de [REDACTED] ya que ha resultado materialmente imposible localizar la mercancía, y por ello solicitamos el que por esta Junta Arbitral Regional de Consumo se ratifique la anulación de la operación como un correcto proceder.

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 quedando acreditado, si bien es cierto que hay una cancelación del pedido, pero también la diligencia de la mercantil para la búsqueda del producto, pero ante la falta de dicho stock, se hace imposible materialmente el cumplimiento del contrato por la inexistencia del objeto.

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 marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]