



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13370.2/2024

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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2492267009020 (robot aspirador y friegasuelos [REDACTED] el pasado 23 de septiembre, por un importe de 599 Euros. No obstante, la confirmación del pedido, la particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias

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: "la entrega inmediata del pedido o bien la entrega de un producto de iguales o superiores características sin abonar ningún importe".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 25 de marzo 2025 refiere: "En relación con el procedimiento arbitral que nos trasladan, relativo a la reclamación formulada por D<sup>a</sup>. [REDACTED] con motivo de la compra de un robot aspirador [REDACTED] friegasuelos, adquirido a través de la página web de [REDACTED] les informamos que tal y como fue en su día informada la Sra. [REDACTED], por causas ajenas a nuestra voluntad y como consecuencia de una rotura en el stock del proveedor, no se pudo proceder a la entrega del aspirador en el plazo previsto, circunstancia esta que dio lugar a la anulación del pedido y la devolución de su importe.

Asimismo, les informamos que, ante la confirmación del proveedor del producto, de la imposibilidad de poder surtir el modelo de [REDACTED] solicitado por la Sra. [REDACTED], se procedió a ofrecer al cliente otro modelo en sustitución de la misma marca, y de características similares, según acreditamos con el correo electrónico que se remitió a la cliente:

Ante el ofrecimiento realizado por mi representada, la Sra. [REDACTED] manifestó no encontrarse interesada al haber adquirido otro aspirador, requiriendo únicamente la entrega del mismo producto que se encontraba agotado, o uno mejor, pero sin pago de cantidad alguna, de forma



## Comunidad de Madrid

gratuita, motivo por el que ante la imposibilidad de acceder a la reclamación formulada por la Sra. [REDACTED] lamentamos no poder atender la reclamación efectuada.

Adjuntamos información facilitada por la propia reclamante ante Confianza Online:

En un principio solicitaba que me dieran una igual o mejor al mismo precio, el máximo que podía pagar. Aunque tras el mal trato recibido en la tienda, la poca importancia que le han dado al trastorno ocasionado y que he tenido que comprar uno de calidad inferior casi al mismo precio (no en ECI por supuesto). **Me gustaría que me dieran el que compré, o mejor, pero sin abonarlo** ya que el dinero destinado al robot ya lo invertí en otro (y tengo la factura para demostrarlo). También me gustaría que el encargado y la vendedora que lo acompañaba tuvieran que pedir disculpas por el trato tan desagradable y altivo que utilizaron y por no cumplir los pasos que indicaron que iban a seguir para entregarme el aspirador que había comprado.

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

1º La reclamante el 23 de septiembre lo compra y el 28 de septiembre acude a por ella al [REDACTED] de Pozuelo y no lo tienen y el 02/10/2024 la mercantil anula el pedido.

2º Solicita la reclamante: "*recibir el producto comprado. que subsanen el mal estar causado por las formas y la perdida de tiempo*". El producto ya ha sido abonado por la mercantil.

**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 que la mercantil ha procedido a la devolución del importe del producto adquirido con ocasión de la resolución del contrato, no procediendo ninguna prestación adicional que reclamar.**

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.



## Comunidad de Madrid

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 abril de 2025  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]