



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14164.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 12 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 17/10/2024: "He realizado un pedido nº 2428028002059. El mensajero que lo trajo intentó entregarme un pedido roto y mojado, nunca me llegó la plancha y el cepillo a fecha de hoy. Aspiradora: vino el mensajero y me intentó entregar con la caja rota y mojado, se veía la aspiradora, estaba como usada. Lo rechazé y reclamé a [REDACTED] por teléfono y no tengo respuesta. La plancha y el cepillo a fecha de hoy no me lo trajeron, no sé dónde está y está pagada, reclamé a atención al cliente por teléfono y email, sólo me diche que pasan nota".

Así mismo, amplía la solicitud de arbitraje contra la empresa reclamada en relación con: "He realizado un pedido nº 2428095001387. El pedido me llegó abierto y con varios golpes en la caja, hablé con atención al cliente y realizaron una reclamación por teléfono (sin respuesta) procedí a reclamar por email (sin respuesta) he llamado en diferentes ocasiones explicado a cada agente que me atiende lo mismo y sólo me dicen que toman nota y estoy cansado. La impresora llegó con varios golpes en la caja, quiero que me cambien por otra de las mismas características y lo único que me dicen es que si devuelvo no hay cambios, se anula y el importe me lo devuelven en 60 días. He enviado fotos del estado de la caja. Sin respuesta por parte de [REDACTED]. Me obligan a quedarme con un producto dañado. El ordenador la caja estaba abierta por debajo y me faltan unos auriculares, que no me llegó en el pedido, lo reclamé por teléfono (sin respuesta) lo reclame por atención al cliente nuevamente que toman nota y que lo investigan y me vuelven a decir lo mismo, que si devuelvo el ordenador no hay cambio por otro que tengo que comprar por la web y sin la oferta, que el importe me devuelven en 60 días. Me obligan a quedarme con un producto dañado".

Solicitud: En relación con el primer pedido: "Solicito daños y perjuicios, solicito recogerlo en tienda la aspiradora y el cepillo, plancha. [REDACTED] me dice que si los devuelvo tengo que comprar

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

de nuevo y más caro". En relación con el segundo pedido: "Solicito daños y perjuicios, que se cambie por el mismo producto comprado".

El reclamante aporta:

- Justificante emitido por la empresa reclamada indicando que el pedido ha sido tramitado correctamente, nº 2428028002059 (no aparece fecha), total del pedido 190,92€. El pedido se enviará en dos entregas:
 - o Entrega 1 de 2: entrega el martes 8 de octubre. Plancha de vapor [REDACTED] por 73,55€ (precio 89€, descuento del 17% de 15,45) y cepillo para escoba Xtra Clean [REDACTED] por 9,95€.
 - o Entrega 2 de 2: entrega el martes 15 de octubre. Aspirador de escoba [REDACTED] Ideal Avant por importe de 107,42€ (precio 253,99€, descuento del 57% 146,57€).
- Correo electrónico de 14.10.2024 del reclamante al servicio de atención al cliente (en adelante SAC) de la empresa reclamada donde manifiesta que "El pedido nº 2428028002059 no me llegó, intentaron entregar un pedido totalmente roto y mojado, el repartidor me dijo que ustedes lo enviaron roto..."
- Aporta fotos de la caja de la aspiradora, aparentemente rota y mojada.
- Justificante emitido por la empresa reclamada de que el pedido nº 2428095001387 (no aparece fecha) ha sido tramitado correctamente, importe 937,44€, la entrega se realiza en dos pedidos:
 - o Entrega 1 de 2: entrega el martes 8 de octubre de una impresora multifunción rellenable tinta [REDACTED] Ecotank por 173,46€ (precio 249,99€ descuento del 30% ahorra 76,53€)
 - o Entrega 2 de 2: entrega el viernes 11 de octubre de Sobremesa Gaming Nitropc Pack Bronze Plus [REDACTED] 5, 16GB, 1TB, SSD Vega 7+ accesorios por 763,98€ (precio 978,71€ descuento 22% ahorra 214,73€)
- Correo electrónico al SAC de la empresa reclamada, de fecha 14.10.2024 en el que manifiesta que el pedido nº 242895001387 el pedido me llegó incompleto no hay auriculares y creo que en la oferta de la web de [REDACTED] sí estaban incluidos, caja abierta por debajo, me gustaría me facilitaran una relación de las cosas que enviaron porque todo estaba abierto y mal embalado realicé una reclamación por teléfono nº 12425938 a fecha de hoy no tengo ninguna respuesta". Aporta unas fotos que no se ven bien, más allá de ver una caja abierta por el precinto (parece la del ordenador).

Se realiza mediación a través del procedimiento de mediación de Confianza Online, sin alcanzar las partes ningún acuerdo. Consta en este expediente manifestaciones de la empresa reclamada en la que manifiestan que "... desde la empresa reclamada nos han comunicado que en referencia al pedido de la aspiradora 2428028002059 aspirador de escoba [REDACTED] Ideal Avant HVCA7290B le han realizado un abono de 107,42€ con fecha 16.10.2024 lo cual podrá comprobar en los días posteriores en los movimientos de su tarjeta o cuenta que usó para realizar el pedido, no obstante, si el pago se realizó a través de tarjeta de crédito, el abono se verá reflejado en el saldo disponible del extracto mensual. Que el pedido también tenía artículo de plancha de vapor y cepillo escoba los cuales fueron rehusados y abonados el 25.10.2024 lo cual podrá comprobar en los días posteriores en los movimientos de su tarjeta o cuenta que usó para realizar el pedido, no obstante, si el pago se realizó a través de tarjeta de crédito, el abono se verá reflejado en el saldo disponible del extracto mensual. Que sobre el pedido del ordenador 2428095001387 le han enviado los cascos".

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



Comunidad de Madrid

La empresa reclamada presenta escrito de 24/04/2025 en el que manifiesta que "...relativa a la incidencia en la entrega de un pedido realizado a través de la página web de [REDACTED], en la que se indicaba la falta de unos auriculares que se entregaban como obsequio con la compra de un ordenador, así como los daños en la impresora recibida, cuya caja se encontraba en mal estado, ponemos en su conocimiento que, tras realizar las gestiones pertinentes con el departamento de Atención al Cliente de Venta a Distancia, se ha procedido a la entrega de los auriculares, quedando resuelta esa parte de la reclamación. Asimismo, le informamos que se ha intentado contactar con el Sr. [REDACTED] para ofrecerle la sustitución de la impresora, manteniéndonos a la espera de su respuesta y aceptación para proceder con el envío".

La empresa reclamada aporta correo electrónico remitido al reclamante de fecha 03.04.2025 en el que informan al reclamante de que "consta enviado los auriculares que no recibió con el ordenador y si desea podemos ofrecer el cambio de la impresora".

El reclamante presenta escrito de alegaciones de 26/05/2025 del que se puede extraer que:

- Refiere "incumplimiento en la entrega de productos" puesto que adquirió varios productos que fueron entregados "en malas condiciones, con cajas abiertas, rotas o mojadas".
 - o Planta de vapor [REDACTED] caja deteriorada y abierta, no funciona correctamente, habiendo solicitado la devolución por teléfono y correo electrónico, sin tener respuesta.
 - o Ordenador (pedido 2428095001387): golpe visible en el lateral del chasis, el anuncio del producto en la web de la reclamada indicaba que se incluía paquete Office gratuito, que no fue entregado ni activado. Solicitada la aclaración a la reclamada, no ha contestado.
- Vulneración del derecho a "una atención efectiva": manifiesta su malestar por las "múltiples reclamaciones por vía telefónica y correo electrónico, sin recibir respuesta por parte del servicio de atención al cliente".
- "Incumplimiento de las condiciones de venta y derecho a la devolución": hace referencia al derecho de los consumidores a proceder a la devolución de los productos en un plazo de 14 días. Manifiesta que se ha obstaculizado este derecho ante la falta de respuesta, "dejando al consumidor indefenso ante una entrega defectuosa y sin conformidad".

El reclamante solicita a la Junta Arbitral de Consumo que:

1. Declare que [REDACTED] ha incumplido sus obligaciones contractuales de entrega conforme y atención al cliente.
2. Ordene a la empresa la devolución íntegra del importe abonado por los productos defectuosos o, en su caso, su sustitución por otros en perfecto estado.
3. Se reconozca mi derecho a una compensación económica o indemnización simbólica por los perjuicios causados, la falta de respuesta y el tiempo invertido en reclamar, aportando para ello fotos como prueba documental".

La empresa reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones de fecha 11/06/2025 en el que manifiesta que:

"En relación con las alegaciones presentadas por el Sr. [REDACTED], relativas a la incidencia en la entrega de varios pedidos realizados a través de la página web de [REDACTED] ponemos en su conocimiento que el Aspirador de escoba [REDACTED] iReal Avant HVCA7290B, la Plancha de vapor [REDACTED] Freemove Force sin cable y el Cepillo para escoba Xtra Clean [REDACTED] constan como abonados en el mes de octubre, en la misma forma de pago empleada al efectuar la compra. Asimismo, le informamos que seguimos a la espera de que el Sr. Saavedra nos responda al ofrecimiento de sustitución de la impresora, manteniéndonos a la espera de su aceptación para tramitar el cambio por la que llegó en mal estado. Adicionalmente, les comunicamos que cuando mi representada contactó con el Sr. [REDACTED] por la incidencia con el ordenador, únicamente nos informó que faltaban unos auriculares, los cuales ya constan como entregados".



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

1. En relación con el pedido nº 2428028002059 de compra de una plancha de vapor [REDACTED] por 73,55 € (precio 89 €, descuento del 17% de 15,45 €), cepillo para escoba Xtra Clean [REDACTED] por 9,95 € y aspirador de escoba [REDACTED] deal Avant por importe de 107,42 € (precio 253,99 €, descuento del 57% 146,57 €), la empresa reclamada ha procedido a:
 - Abonar al reclamante la cantidad de 107,42€ con fecha 16.10.2024 por el aspirador de escoba [REDACTED] deal Avant HVCA7290B
 - Abonar al reclamante con fecha 25.10.2024 el importe pagado por la plancha de vapor y el cepillo escoba que fueron rehusados.

La empresa manifiesta que constan como abonados en el mes de octubre, en la misma forma de pago empleada al efectuar la compra.

2. En relación con el pedido nº nº 2428095001387 de compra de una impresora multifunción rellenable tinta [REDACTED] cotank por 173,46€ (precio 249,99€ descuento del 30% ahorra 76,53€) y de un ordenador Sobremesa Gaming Nitro pc Pack Bronze Plus [REDACTED] 16GB, 1TB, SSD Vega 7+ accesorios por 763,98€ (precio 978,71€ descuento 22% ahorra 214,73€), la empresa reclamada ha procedido a:
 - Entregarle los auriculares que se entregaban como obsequio con la compra del ordenador y que no se le habían entregado.
 - Ofrecer la sustitución de la impresora, en aplicación de la garantía del producto.
 - En relación con el paquete [REDACTED] no aparece reflejado en la documentación aportada de la compra que incluyera este software.

Este Colegio Arbitral entiende que la empresa reclamada no ha incumplido sus obligaciones contractuales puesto que ha subsanado las deficiencias de los productos:

- Ha devuelto el dinero del primer pedido.
- Ha entregado el accesorio (auriculares) que faltaba del pedido del ordenador.
- Ha ofrecido, en atención a la garantía, la sustitución de la impresora quedando a la espera de la aceptación, por parte del reclamante.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante:

1. En relación con el primer pedido, la empresa manifiesta haber procedido a la devolución del importe abonado; en el caso de no haberse devuelto todavía el importe, la empresa reclamada deberá hacerlo en un plazo de 15 días desde la recepción de este laudo.
2. En relación con el segundo pedido, el reclamante, en el plazo de cumplimiento de este laudo, tiene que comunicar a la empresa reclamada si acepta la sustitución de la impresora que le propone, para que ésta proceda a su envío en el plazo de diez días desde que tenga conocimiento de la decisión del reclamante.

Se **desestima** la pretensión en relación con el paquete de Office puesto que el reclamante no acredita que estuviese incluido en la oferta del producto.



Comunidad de Madrid

NO SE ENTRA A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de daños y perjuicios de carácter económico al no estar acreditados ni justificados en el expediente, quedando expedita la vía judicial.

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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]