



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14662.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Buenos días, el día 1 de noviembre fuimos a la floristería [REDACTED] con intención de comprar unas flores. Mientras que veíamos las Orquídeas por accidente, una se cayó al suelo, pedimos disculpas y la volvimos a poner en su sitio sin que ningún dependientes se acercara a nosotros, después salimos afuera a coger unos tulipanes y el dependiente salió fuera a buscarnos recriminándonos a gritos y delante de la gente que habíamos roto una Orquídea y que teníamos que pagarla.

En ningún momento vimos la orquídea rota porque somos personas adultas y nos hubiéramos hecho cargo. Le intentamos explicar al dependiente que no vimos que estaba rota pero a él le dio igual.

En ningún sitio de la tienda aparece que si por accidente una planta se cae haya que pagarla, además de tener muchas plantas de la floristería en mal estado.

Nos hemos sentido maltratados y humillados porque hemos tenido que pagar la orquídea, la cual nos entregaron de muy malas maneras e incluso para conseguir el ticket de la visa hemos tenido problemas.

Solicita La devolución de la planta que me obligaron a pagar delante de todo el mundo Y disculpas por el trato recibido.

LA EMPRESA reclamada mediante escrito de 4 de diciembre de 2024, que se traslada a la otra parte, expone lo siguiente:

Lamentamos mucho la situación con la planta pero no podemos ofrecer un reembolso por una mala manipulación por parte del cliente. Tras cogerla de nuestro expositor cayó de sus manos al suelo originando daños irreparables a la orquídea. Posteriormente la colocaron y los clientes marcharon de la tienda, nuestro personal que esta altamente cualificado tras revisar la planta pidió el pago. La orquídea presentaba rotura en el tallo principal por lo que era imposible mantenerla a la venta para otro cliente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de febrero de 24 de 2025, presentando las siguientes alegaciones:

1. Que, el pasado 14 de febrero de 2025, la Compañía ha sido notificada la comunicación de esta Junta Arbitral por la que se le emplaza a formular alegaciones a una reclamación de consumo interpuesta por Dña. [REDACTED] (la "Reclamante"). Se adjunta como DOCUMENTO 1.

2. Que, dentro del plazo concedido a tal efecto, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 41 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo ("RD 713/2024") formulo en nombre de mi representada las siguientes

ALEGACIONES ÚNICA.- LA COMPAÑÍA SE AQUIETA A LA SOLICITUD DE LA RECLAMANTE Y SOLICITA LA EMISIÓN DE UN LAUDO CONCILIATORIO.

3. El pasado 4 de noviembre de 2024, la Reclamante interpuso solicitud de arbitraje frente a esta Compañía, por un incidente acaecido el 1 de noviembre del mismo año en uno de sus establecimientos comerciales (la "Solicitud de Arbitraje").

4. El texto literal de la solicitud indica lo siguiente: "...Buenos días, el día 1 de noviembre fuimos a la floristería [REDACTED] con intención de comprar unas flores. Mientras que veíamos las Orquídeas por accidente, una se cayó al suelo, pedimos disculpas y la volvimos a poner en su sitio sin que ningún dependientes se acercara a nosotros, después salimos afuera a coger unos tulipanes y el dependiente salió fuera a buscarnos recriminándonos a gritos y delante de la gente que habíamos roto una Orquídea y que teníamos que pagarla. En ningún momento vimos la orquídea rota porque somos personas adultas y nos hubiéramos hecho cargo. Le intentamos explicar al dependiente que no vimos que estaba rota pero a él le dio igual. En ningún sitio de la tienda aparece que si por accidente una planta se cae haya que pagarla, además de tener muchas plantas de la floristería en mal estado. Nos hemos sentido maltratados y humillados porque hemos tenido que pagar la orquídea, la cual nos entregaron de muy malas maneras e incluso para conseguir el ticket de la visa hemos tenido problemas. Un saludo...". Se adjunta como DOCUMENTO 2.

5. Por ello, la Reclamante solicita: (i) El reembolso de la planta que abonó (valorada en 30 euros); y (ii) Disculpas por el trato recibido.

6. La Compañía, consternada por el incidente ocurrido, se encuentra en disposición de aquietarse a las pretensiones de la Reclamante y reembolsar la cantidad requerida. Ofrece sus más sinceras disculpas por el trato recibido en el establecimiento.

7. Se solicita a esta Junta Arbitral que indique la forma más adecuada de reembolsar la cantidad requerida.

Por todo lo expuesto, SOLICITO, que se tenga por presentado este escrito, junto con los documentos que le acompañan, considerado por cumplido el trámite de alegaciones, y en su virtud dicte laudo arbitral conciliatorio, indicando la forma más oportuna de hacer cumplir las pretensiones de la Reclamante

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: **ESTIMAR la pretensión de la reclamante**, de acuerdo con el ofrecimiento realizado por la empresa en fecha 25 de febrero de 2025 en aras a lograr un acuerdo conciliatorio, debiendo la empresa reclamada reintegrar a la solicitante la cantidad total de 30 euros, que es el importe reclamado, consecuencia del deterioro de una planta y origen del presente conflicto.

Asimismo en este escrito, la empresa presenta disculpas por lo acaecido.

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.