



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15022.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de marzo 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:

El día 15 de agosto compré una cazadora de piel en rebajas, y no la he recibido. Un mes más tarde, me pongo en contacto con ellos y me anulan el pedido porque el producto "no lo han conseguido". Es un problema que lleva más de un año, el año pasado me anularon 8 pedidos, este año 2 de los 4 realizados. El año pasado también informé del mismo problema a la tienda y solo recibí una llamada pidiendo disculpas alegando un problema informático. El año pasado también compré otra cazadora del mismo precio, marca y descuento y también me lo anularon. No veo normal que cuando compro productos online en rebajas, estos desaparecen y no me llegan. Y tampoco me ofrecen ninguna otra alternativa.

Como la cazadora de piel es una prenda que tienen todos los años, quiero la equivalente a la que he comprado en 2023 y 2024 aplicándole el descuento del 70% al igual que los pedidos que me han anulado. La cazadora equivalente que hay es esta [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

[REDACTED] Esperarme de nuevo a las rebajas significa que cuando la pongan al 70% me la van a anular de nuevo, dado que no han solucionado el problema.

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.

La parte reclamante en fecha 25 de marzo de 2025 presenta escrito para el acto de audiencia, con el siguiente contenido:

En relación con la solicitud de arbitraje arriba referenciada, recibido el escrito presentado por la empresa reclamada, comunico que yo [REDACTED] Montes, acudí a [REDACTED] de San José de Valderas el día 8 de marzo de 2025 donde acordé con el encargado que me atendió, el apartado de una chaqueta de ARBCRU22



Comunidad de Madrid

██████████ de temporada, similar a las de las cancelaciones que realizó la tienda, y que en las próximas rebajas, cuando esté el producto con el descuento igual o similar del 70% de las cancelaciones que realizó la tienda, podré realizar la compra de la chaqueta apartada en tienda.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de marzo de 2025 y reliza las siguientes alegaciones:

Por la presente acusamos recibo del requerimiento efectuado por ese organismo referente a la solicitud de arbitraje realizada por Dña. ██████████, y dentro del plazo dispuesto, debemos realizar las siguientes alegaciones: *Nuestro personal ha contactado con la Sra. ██████████ y el pasado día 8 de marzo de 2025 acudió a nuestro centro comercial de San José De Valderas, donde se acordó con la clienta el proceder al apartado/encargo de una concreta mercancía de la conformidad de la clienta, y además se acordó con ella que si en próximas fechas se recibía mercancía con las características y precio similares a las manifestadas por la Sra. ██████████ se le avisaría por nuestro personal a fin de que pudiera acudir a comprarla.*

Este acuerdo de solución ha resultado de conformidad con la Sra. ██████████, lo cual puede ser ratificado por la misma. En virtud de lo anterior, entendemos la incidencia ya como solucionada, y sólo nos resta aprovechar la ocasión para saludarles muy atentamente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO, el acuerdo alcanzado por las partes al manifestar la reclamante que ha apartado un producto : *“similar a las de las cancelaciones que realizó la tienda, y que en las próximas rebajas, cuando esté el producto con el descuento igual o similar del 70% de las cancelaciones que realizó la tienda, podré realizar la compra de la chaqueta apartada en tienda.”*

La empresa manifiesta: *“Este acuerdo de solución ha resultado de conformidad con la Sra. ██████████, lo cual puede ser ratificado por la misma. En virtud de lo anterior, entendemos la incidencia ya como solucionada, y sólo nos resta aprovechar la ocasión para saludarles muy atentamente.”-*

Por tanto de conformidad con lo establecido en el artículo 48.2 del RD 231/2008 de 15 de julio, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, se pone fin al conflicto y se dan por terminadas las presentes actuaciones con respecto a los puntos acordados.

El cumplimiento del presente laudo se hará por cualquier medio , 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.



Comunidad de Madrid

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.