



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15968.7/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de mayo 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 4 de noviembre de 2024 he comprado on line una freidora de aire(XIAOMI MI SMART AIR FRYER 3.5L EU) y papel de freidora, según factura: E238-A001240000017283.

El día 13 de nov. se me hace entrega de un paquete que contiene el papel de la freidora, pero NO la freidora. He reclamado a [REDACTED] y me han enviado, vía mail dos albaranes de entrega: un del día 5 de nov, firmado por una persona: XIAO JUNA, con DNI: Y4812683Q, persona que desconozco y un segundo albarán de entrega del día 13 con mi datos, que es el paquete con contenía el papel de freidora.

Al notificar que no se me haya entregado el primer paquete y que no conozco a la persona a la que han entregado el paquete, me han contestado que lo van a investigar. Al no recibir repuesta el 25 de nov he llamado y me han dicho que tengo que desplazarme a Alcalá de Henares (vivo en Madrid y la compra la he realizado on line) para poner una reclamación en la propia tienda.

Es cierto que en algún momento me han ofrecido OTRA FREIDORA, con otras características y he rechazado al oferta ya que no es lo que yo necesito.

Solicito que se me haga entrega del producto que he comprado o la cantidad de dinero que vale en este momento el producto en [REDACTED] (el precio ha subido considerablemente). La compre en oferta por 37.19€ y ahora vale 99.99€, con lo cual si me devuelven el dinero (cosa que he solicitado en varias ocasiones, cuando el producto estaba aun en el mismo precio, se han negado y me han dado largas) no podre comprar el producto

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 reclamante NO presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, dándose por reproducida toda la información y documentación que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de marzo de 2025, realizando las siguientes alegaciones:

Habiendo recibido la solicitud de arbitraje para la reclamación presentada en este organismo interpuesta por [REDACTED] con número de expediente citado arriba, indicar que [REDACTED] no está adherido al sistema de arbitraje ni somete sus expedientes a este sistema.

Por otra parte, pasamos a aclarar el contenido de los hechos relatados por escrito.

El cliente adquiere una freidora de aire MI SMART AIR FRYER 3.5L EU (1530751) y el papel para usarla PAPEL AIRFRYER 150 UDS 23-26CM (1574915) a través de [REDACTED] Online el 04/11/24 asignándose el número de pedido 233815834.

El pedido es asignado a la tienda de Alcalá de Henares para su envío a casa del cliente. Se prepara y envía con la empresa de transportes Tipsa, en dos envíos números 0070000280405403370428 y 0070000280405403370429.

Días después el cliente contacta con atención al cliente de [REDACTED] indicando que solo ha recibido una parte. Tras reclamar a la empresa de transportes, indican que ambos paquetes han sido entregados, información que se facilita al cliente, junto con los albaranes de entrega.

El cliente reclama que uno de ellos no ha sido entregado a nadie que conozca y tras reclamarlo en varias ocasiones se procede al abono del importe pagado

Tras lo cual, el Órgano Arbitral examina en primer lugar si consta la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo por parte de la empresa reclamada, comprobándose que [REDACTED] tiene el distintivo de adhesión número 941 y por tanto se entiende válidamente celebrado el convenio arbitral.

Entrando en el fondo del asunto, previa deliberación 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 37.19€ adicionales a los ya reembolsados por la empresa en fecha 10 de diciembre de 2024, en base a las siguientes consideraciones:

La parte reclamante realiza un pedido online el día 4 de noviembre de 2024 de dos productos: 1 freidora de aire MI SMART AIR FRYER 3.5L EU (1530751) y el papel para usarla PAPEL AIRFRYER 150 UDS 23-26CM (1574915) a través de [REDACTED] Online el 04/11/24 asignándose el número de pedido 233815834.



Comunidad de Madrid

El día 13 de noviembre de 2024, solo se le hace entrega de uno de los artículos (papel de la freidora). Constan incorporados al expediente dos albaranes, sin firmar y en uno de ellos se comprueba que el nombre del receptor no coincide con el de la reclamante.

La interesada contacta con el vendedor para informar que no ha recibido la freidora de aire y la entidad no justifica debidamente haber ofrecido un bien o de similares características o superior calidad en ese plazo. Finalmente reintegra el importe abonado (37,19 €) el día 10 de diciembre de 2024, considerándose que hay un retraso en la ejecución y en la devolución de sumas abonadas no imputable a la parte solicitante.

NO procede abonar la cantidad solicitada (99 euros) al no quedar justificada dicha cantidad.

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 a principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.