



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16176.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [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 solicitud de arbitraje de 02/12/2024:

"El 01/11/2024 compramos una lavadora marca [REDACTED] que había en stock. La pagamos (no de pedido: 2430629000848). Confirmaron la operación. Tenían la lavadora y nos la venían a montar el 7 de noviembre y se llevaban la nuestra. Cuando la montaron, comprobé que no era el modelo comprado, de hecho era de otra marca ([REDACTED]) y un modelo inferior. Tras poner reclamación dicen que no hay en stock y nos devuelven el importe. Lo hemos rechazado. Consideramos que si han entregado nuestra lavadora a otro cliente, deben solucionarlo. Tenemos 2 niñas pequeñas y estamos lavando en una lavandería". Compra realizada en la web de ventas flash [REDACTED] de la mercantil reclamada.

Solicitud: *"Queremos la lavadora comprada que sea instalada cuanto antes. Aceptamos que cumplan montando una lavadora de mas alta gama, al precio pagado y siempre que nosotros aceptemos el modelo de sustitución".*

Consta en el expediente la siguiente documentación:

- Justificante del pedido registrado, página web [REDACTED] pedido nº 2430629000848, de una lavadora [REDACTED] kg/1400 rpm, motor [REDACTED] reacondicionado grado A, de fecha 01.11.2024, por importe de 389€ (antes 779), fecha de entrega el 05.11.2024.
- Factura emitida por la mercantil reclamada nº 04254002200, de fecha 05.12.2024, de una lavadora, por importe de 389€.
- Correo electrónico de la reclamante a la mercantil reclamada, de fecha 07.11.2024, en la que manifiesta que le acaban de montar una lavadora que no es la que ha comprado, ya que le han instalado una [REDACTED] y ella compró una [REDACTED]
- Aporta foto de una lavadora [REDACTED]
- Correo electrónico de la mercantil reclamada de 07.11.2024 en el que manifiesta que, para gestionar la incidencia, necesitan que envíe fotos en las que se vea claramente el producto lavadora [REDACTED]



Comunidad de Madrid

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online, de fecha 14.11.2024, sin llegar a un acuerdo entre las partes. La mercantil reclamada ofrecía la recogida y el reembolso del producto, y la reclamante solicita la entrega del producto adquirido.

La reclamante presenta escrito de 16.01.2025 en el que solicita que se agilice la solicitud puesto que no está utilizando la lavadora instalada y está lavando la ropa en una lavandería.

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

La reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 16.02.2025, en el que manifiesta que:

"El 01/11/2024 compramos desde la web [REDACTED] una lavadora marca [REDACTED] que había en stock. La pagamos (nº de pedido: 2430629000848). Confirmaron la operación. Tenían la lavadora y nos la venían a montar el 7 de noviembre y se llevaban la nuestra. Cuando la montaron, comprobé que no era el modelo comprado, de hecho, era de otra marca ([REDACTED]) y un modelo inferior. Tras realizar reclamación a [REDACTED] afirman que no hay en stock y nos proponen llevarse la lavadora y devolvernos su importe. Esta proposición se ha repetido varias veces y nosotros la hemos también rechazado varias veces. Antes de recibir su carta de inicio de procedimiento arbitral, vi que en la web de [REDACTED] vendan la misma lavadora que compré y al mismo precio. Les solicite el cambio y se negaron (email del 29.01.2025). Su última propuesta fue tras haber recibido su carta de inicio de procedimiento arbitral Adjunto la siguiente documentación: a) Factura de compra de la lavadora. Precio: 389,00 € (nº de operación 93078498) b) 2024.11.01 e-mail de aceptación de la comprar por [REDACTED] Aquí se puede ver el modelo de la lavadora comprada: "Lavadora [REDACTED] 9 Kgr / 1.400 rpm, motor [REDACTED]. Reacondicionado grado A" c) 07.11.2024 (2). e-mail de [REDACTED] informado que la lavadora [REDACTED] ha sido entregada, cuando según las fotos adjuntas a la reclamación a [REDACTED] era una [REDACTED] d) 07.11.2024. Reclamación enviada a [REDACTED] donde se puede ver en las fotos de la lavadora instalado no es un [REDACTED] sino una [REDACTED] e) 2024.11.11, e-mail del Servicio al Cliente de [REDACTED] informando que no hay disponibilidad de la mercancía solicitada y nos ofrecen recogida y abono f) 2024.11.12 y 13: mails informando a [REDACTED] del perjuicio causado, que no aceptamos su ofrecimiento como forma de liberarse de su obligación. Les ofrecemos que nos abonen el precio de la lavadora y nos quedamos con la que nos instalaron. [REDACTED] se niega. g) 2024.11.28 Acta de mediación por "Confianza on line" sin acuerdo h) 2025.01.29 (antes de haber recibido su carta de inicio de procedimiento arbitral) Tras ver que estaba a la venta a misma lavadora que compré al mismo precio, solicité a [REDACTED] el cambio. [REDACTED] se negó. i) 2025.02.09-Ultima comunicación de [REDACTED] donde de nuevo me ofrece devolver la lavadora y a lo que me vuelvo a negar y reitero o dicho en 2024.11.12 y 13 SOLICITUD 1. Queremos la lavadora comprada que sea instalada cuanto antes. Aceptamos que cumplan montando una lavadora de más alta gama, al precio pagado y siempre que nosotros aceptemos el modelo de sustitución. Adicionalmente: 2. Se me pague el dinero gastado en la lavandería, ya que no puedo usar la lavadora que me instalaron. Total reclamado a fecha de esta carta: 64.5 € (adjunto facturas en archivo ZIP)"

Aporta justificantes del servicio de lavandería prestado por "Lawash app":

Fecha	Importe
16.11.2024	3,50€
23.11.2024	4,50€
30.11.2024	4,50€
07.12.2024	4,50€
21.12.2024	4,50€



Comunidad de Madrid

30.12.2024	4,50€
03.01.2024	4,50€
07.01.2024	4,50€
13.01.2024	4,50€
17.01.2024	7,00€
22.01.2024	4,50€
01.02.2024	4,50€
08.02.2024	4,50€
15.02.2024	4,50€
Total =	64,50€

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 04.03.2025 en el que manifiesta que:

“Por la presente damos contestación a la reclamación formulada por Doña [REDACTED] con motivo de las incidencias del pedido nº 2430629000848 de un electrodoméstico reacondicionado (una lavadora [REDACTED] de [REDACTED] ofrecido a través del servicio de venta distancia de [REDACTED], y su solicitud de que se le proporcione uno de similares características y, recabados los antecedentes oportunos al departamento de atención al cliente, les informamos de lo siguiente:

- Que las ofertas de [REDACTED] se refieren a productos de Outlet principalmente, o reacondicionados, de los cuales, por su propia naturaleza, suele haber pocas unidades por lo que -como ocurrió en el presente caso-, cuando por error se le envió otro modelo de lavadora, se comprobó que no había existencias en stock de la solicitada por la clienta (se trataba de una lavadora reacondicionada grado A), y por ello se le ofreció la devolución y el abono del importe desembolsado.*
- Pese a lo anterior, y aras de satisfacer las pretensiones de la reclamante -dado que no admite la devolución- se ha tratado de localizar mercancía similar para poder ofrecer a la señora [REDACTED] una alternativa, ya que es lo que desea, y a tal efecto se le ha enviado un correo electrónico por el que se le comunica la posibilidad de ofrecerle una lavadora con la misma capacidad de carga y revoluciones, indicándole que si está de acuerdo con la alternativa ofrecida se procedería a la recogida de la lavadora enviada y se tramitaría un nuevo pedido. Para ello se le ha solicitado un teléfono de contacto, así como su disponibilidad para confirmar la compra y el medio de pago, estando a la espera de una respuesta por parte de la clienta.”*

Aportan correo electrónico en el que se comunica a la reclamante que “podríamos ofrecerte en su lugar el siguiente modelo que confiamos que encaja con lo que estás buscando: lavadora [REDACTED] 9kg/1400 rpm... Tu pedido inicial se recogerá y, si estás interesado en tu compra, tramitaremos un nuevo pedido”. Solicitan un número de teléfono de contacto y su disponibilidad para confirmar la compra y el medio de pago, quedando a la espera de su respuesta.

“Por lo expuesto, habiendo informado a la clienta puntualmente de todas las gestiones realizadas, habiéndole ofrecido inicialmente la recogida y devolución de la lavadora que le fue enviada inicialmente, y habiéndole dado una alternativa, como solicita, entendemos que mi representada ha dado cumplimiento a la reclamación planteada. En cualquier caso, aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa.”

La reclamante presenta nuevas alegaciones para la audiencia mediante escrito de 16/03/2025 en la que rechaza la oferta de la mercantil reclamada puesto que entiende que la lavadora [REDACTED] que le ofertan es inferior a la lavadora [REDACTED] y se reitera en la solicitud de que se le entregue la lavadora [REDACTED] que compró ya que siguen ofreciéndola en la web y actualiza la petición de compensación de los gastos de lavandería a 73,50€ aportando dos justificantes de la empresa

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“Lawash app” por importe total de 9€. Y manifiesta que “SOLICITO UN LAUDO CONDENATORIO que obligue a [REDACTED] a cumplir, compensar perjuicio patrimonial y que sea redacte en los términos más severos posibles y que se dé la máxima difusión y publicidad a la condena”.

La reclamante presenta nuevo escrito para la audiencia mediante escrito de 24/03/2025 en el que manifiesta que la mercantil reclamada “en su red de ventas flash ha vuelto a ofertar el mismo modelo de lavadora y al mismo precio que compré en noviembre y de la que persisten en afirmar que les es imposible entregar”. Aporta pantallazo de la web primeriti.es donde aparece una foto de la lavadora [REDACTED] 9kg 1.400rpm por importe de 389€ (50% de descuento).

La empresa reclamada presenta nuevas alegaciones a la audiencia mediante escrito de 02.04.2025 manifiesta que han intentado en todo momento solucionar la incidencia por lo que se le ofreció la alternativa de una lavadora de “similares características con la misma capacidad de carga y revoluciones”, no aceptando la reclamante la oferta propuesta y que “En sus alegaciones indica que el modelo de lavadora que deseaba volvió a aparecer en la página web el día 29 de enero de 2025, no habiendo vuelto a haber disponibilidad del citado electrodoméstico. Tal y como explicamos en nuestro precedente escrito, las ofertas de [REDACTED] se refieren a productos de Outlet principalmente, o reacondicionados, de los cuales, por su propia naturaleza, suele haber pocas unidades (a veces una sola) por lo que -como nuevamente ocurrió en el presente caso-, después de la publicación, dejó de haber existencias en stock de dicho modelo, no disponiendo de ninguna en la actualidad. Mi representada ha informado a la clienta puntualmente de todas las gestiones realizadas, habiéndole ofrecido la recogida y devolución de la lavadora que le fue enviada inicialmente, y dándole dado una alternativa, como solicitaba, por lo que entendemos que se ha dado cumplimiento a la reclamación planteada. En cualquier caso, nuevamente nos ofrecemos para buscar un modelo similar que satisfaga sus necesidades, pero sin poder comprometernos a que sea la misma lavadora por los motivos antes expuestos”.

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

El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece en su artículo 110 en relación con la “Falta de ejecución del contrato a distancia” que: “En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo”.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante puesto que, al no disponer la empresa de unidades en stock del producto adquirido y ante la negativa de la reclamante de recibir un producto sustitutivo ofrecido por la empresa, de acuerdo a la ley anteriormente citada, la empresa deberá resolver el contrato, recogiendo el producto y reembolsando el importe abonado.

No obstante, visto que la mercantil reclamada entregó una lavadora que no era la elegida por la consumidora, sin informarle previamente de que no había stock de la misma, esta deberá abonar el importe de los gastos de lavandería acreditados por la reclamante que ascienden a **73,50 €**.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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, 21 de abril de 2021
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]

[Redacted]