



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16415.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de junio 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:

Transmite su malestar por la entrega parcial de un pedido realizado del portal a través cuya titularidad es de [REDACTED]

Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2422845001100 (Artículos de calzado + juego de sábanas) el pasado 15 de agosto, por un importe de 134,92 Euros.

Según alega el interesado, tras recibir el pedido comprobó que faltaban las zapatillas, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones y finalmente le indicaron que no disponían de stock por lo que, procedieron a la cancelación. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe íntegro del artículo sin rebajar es decir, de 39,95 Euros

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 5 de mayo de 2025 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y presenta las siguientes manifestaciones:

No se ha resuelto nada, no he recibido por parte de nadie ninguna respuesta del [REDACTED] sobre mi reclamación, por lo que no se ha resuelto ni total ni parcialmente. Lo único que me llegó por su parte es el correo que muestro y adjunto a continuación del pasado día 8 de febrero diciendo que se pondrían en contacto conmigo y que habían pasado nota. Yo les contesté el pasado día 24/02/2025 diciéndoles que vale que les hubiese llegado el acuse de recibo pero que seguía sin tener respuesta de su resolución, y así hasta el día de hoy que sigo sin tener noticias de ellos. También me puse en contacto con el Centro de Confianza, correo que también adjunto.



Comunidad de Madrid

Pido que se me indemnice por no haberme informado de que ese producto no estaba ya disponible, impidiéndome comprar otras zapatillas en periodo de rebajas que sí estuviesen en stock. Me anularon el producto del pedido un mes después de la compra, tras varias reclamaciones por mi parte reclamándolo. Lo que no considero apropiado es que yo compre un producto, lo esté reclamando durante semanas, y ya llegue un punto en el que [REDACTED] decida anular el pedido, sin informarme previamente o darme alguna otra alternativa, porque saben que no me va a llegar nunca y que no pase nada por ello. No se trata de que, como ya no tengo el producto no te lo cobro y listo, sino que se me está generando un perjuicio, no solo por no tener finalmente el producto, sino por la gran pérdida de tiempo que me está llevando reclamar este hecho, que llevo desde septiembre del 2024.

Pido que se me pague el importe de las zapatillas sin rebajar 39,95€ más una compensación económica adicional de 20€ como compensación a un fallo del sistema del que yo no tengo culpa y no tengo porqué pagar, por una mala atención al cliente que tras más de 6 meses esto sigue sin resolverse, porque no me han entregado finalmente el producto, porque me impidieron comprarme otro producto en rebajas y porque he perdido la cuenta de las horas horas que llevo perdidas en reclamar esto. Ya no es una cuestión de dinero, porque como verán el importe que reclamo no me va a sacar de pobre, es cuestión de que no puede ser que ocurran estas cosas y no pase nada, se queden en el olvido y hasta la próxima, lo que quiero es que se me indemnice y que se tome nota de estas incidencias para mejorar el sistema y no le pase a otro cliente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 12 de mayo de 2025 y se opone a la reclamación, realizando las siguientes manifestaciones:

En relación con la reclamación formulada por [REDACTED], con motivo de la incidencia en la entrega de unas zapatillas adquiridas a través de la página web de [REDACTED] en periodo de rebajas; ponemos en su conocimiento que, por causas ajenas debido a una rotura de stock y no siendo posible su entrega al no disponer de la mercancía solicitada en ninguno de nuestros centros comerciales, mi representada intentó contactar telefónicamente hasta en 3 ocasiones con la [REDACTED] por lo que, al no obtener respuesta por su parte, se procedió a la anulación y abono del producto adquirido.

Así mismo, aprovechamos estas líneas para trasladar a la [REDACTED] que, en virtud de lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación ya que tiene realizado el abono correctamente de la mercancía al precio que fue adquirida

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 15,99 euros, adicionales al importe del producto ya abonado por la empresa, como consecuencia del retraso en la ejecución de parte del pedido número 2422845001100.

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

En base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que realiza un pedido online de varios artículos en fecha 15 de agosto de 2024 con el número 2422845001100, pero que uno de los productos adquiridos (las zapatillas de casa textil) no se entrega en la fecha prevista y ésta se va demorando hasta mediados de septiembre de 2024, fecha en la que es informada de su anulación.

La empresa reclamada señala que por causas ajenas, debido a una rotura de stock, no fue posible su entrega a la clienta ya que no disponían de la mercancía solicitada en ninguno de sus centros comerciales.

La normativa aplicable establece que en los casos en los que no se halle disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad y aunque la empresa señala que intentaron contactar telefónicamente con la interesada, esta afirmación no se acredita.

Se considera que el retraso en la ejecución del pedido y su definitiva anulación no está justificada y en consecuencia procede el reintegro de la cantidad señalada anteriormente.

No procede el abono de los importes solicitados por la reclamante, ya que el precio pagado por el producto- y posteriormente reembolsado- es de 15,99 euros, con independencia de que supusiera una rebaja respecto del precio original.

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,



Comunidad de Madrid

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.