



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16864.4/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio 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: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 2432815008218 (Motorola G24) el pasado 23 de noviembre, por un importe de 99,90 euros. Según alega el particular, habiendo transcurrido la fecha prevista de la entrega (27 de noviembre), contactó con la reclamada en numerosas ocasiones en cambio, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria

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

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Solicita la entrega inmediata del pedido y el abono del importe del mismo a modo compensación por las molestias ocasionadas".

En su escrito de 14 de mayo de 2025 refiere: "Respecto a las últimas alegaciones presentadas por la Empresa [REDACTED] sigo sin entender su postura y da la impresión que siguen haciendo oídos sordos; sigo sintiéndome ninguneado. En mi reclamación inicial, he solicitado que se entregue el producto contratado sin gastos para mí, a título de indemnización por las molestias que he sufrido derivado del incumplimiento del contrato por parte de la empresa. No he planteado en ningún momento que me tramiten un nuevo pedido, el hecho es que la empresa no me entregó el producto en el plazo prometido, aunque presenté varias reclamaciones al servicio de atención al cliente y por ello me siento perjudicado. Además, si ahora no disponen del mismo modelo de teléfono móvil que inicialmente contraté, que se me entregué otro dispositivo móvil de gama igual o superior".

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifiesta en su escrito de 10 de abril de 2025 refiere: "En relación con la reclamación formulada por [REDACTED] relativa a la entrega de un teléfono móvil adquirido a través de la web de [REDACTED] les informamos que, debido a un problema en la agencia de reparto, no fue posible entregar el producto, procediendo a su anulación y abono.

Actualmente, no disponemos de stock y no contamos con teléfonos con características similares a las del adquirido, por lo que no es posible realizar un nuevo pedido.

Aprovechamos estas líneas para reiterar nuestras disculpas al cliente por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa".

En sus escritos de 30 de mayo de 2025 refiere: En relación con las alegaciones recibidas por la ARBCRU22



Comunidad de Madrid

reclamación formulada por [REDACTED] relativa a la entrega de un teléfono móvil adquirido a través de la web de [REDACTED], les informamos que, se ha procedido a ofrecer sustituto que estamos pendientes de que nos confirme su aceptación.

Aprovechamos estas líneas para reiterar nuestras disculpas al cliente por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º En su último escrito, la mercantil refiere: " *En relación con las alegaciones recibidas por la reclamación formulada por [REDACTED] relativa a la entrega de un teléfono móvil adquirido a través de la web de [REDACTED], les informamos que, se ha procedido a ofrecer sustituto que estamos pendientes de que nos confirme su aceptación*".

2º El reclamante solicita: " *si ahora no disponen del mismo modelo de teléfono móvil que inicialmente contraté, que se me entregué otro dispositivo móvil de gama igual o superior*"

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante las últimas manifestaciones de la mercantil, se acepta el ofrecimiento de la misma, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y los dispositivos ofrecidos deben ser de igual o superior características que el adquirido por el reclamante.

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.