



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16917.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 30 de mayo 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. [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 reclamación que puede resumirse en:

Compra realizada: El 30 de noviembre, se adquirió un portátil Lenovo IdeaPad Slim 5 16IMH9 (16" DCI 2K, Intel® Core™ Ultra7 155H, 32GB RAM, 1TB SSD, Arc™ GPU, Windows 11 Home, Azul) a través de la página web del vendedor, por el precio ofertado en ese momento.

Confirmación inicial: El pedido fue tramitado y cobrado correctamente.

Cancelación: El 2 de diciembre, se notificó la cancelación de la compra alegando falta de stock.

Comprobación posterior: El producto sigue estando disponible en la página web del vendedor, pero a un precio superior al ofertado inicialmente.

Revisión de condiciones: Tras revisar las condiciones generales de contratación, no se encuentra justificación para la cancelación del pedido en las circunstancias expuestas, especialmente considerando que el producto sigue a la venta.

Incumplimiento alegado: La cancelación contraviene principios de transparencia y compromiso en transacciones comerciales, generando malestar al consumidor.

Se solicita que el reclamado respete la compra efectuada y proceda a entregar el portátil Lenovo IdeaPad Slim 5 16IMH9 adquirido, al precio original en el que se realizó la compra a través de la página web.

El Colegio 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 empresa reclamada presenta escrito de alegaciones con fecha 14 de abril de 2025, que es trasladado a la otra parte y mediante el que manifiesta:

En primer lugar, quisiéramos mostrarle nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes que los hechos objeto de reclamación le hayan podido ocasionar.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Una vez revisada su reclamación, indicarles que desde nuestra tienda de [REDACTED] nos informan que, tras la cancelación del pedido debido a que hubo una incidencia de stock con el producto adquirido por el cliente, este fue cancelado y abonado íntegramente al mismo medio de pago utilizado el pasado 02/12/2024.

Adjuntamos justificante de abono.

No obstante, desde la tienda se pusieron en contacto con el cliente para ofrecerle la siguiente alternativa al mismo precio adquirido por 899€ y sin coste adicional alguno para el cliente: Portátil | HP Pavilion 16-af0011ns, 16 " 2K OLED, Intel® Core™ Ultra 7 155U, 16GB RAM, 1TB SSD, Gráficos Intel®, Windows 11 H, Celeste

Dicha alternativa está a la espera de confirmación por parte del cliente pues en la comunicación con la tienda, este indicó que la sopesaría con detalle y contestaría vía mail si acepta o no lo ofertado.

Adjuntamos comunicado sin respuesta por parte de la tienda del pasado 11/04: Es por ello que, una vez el cliente de su confirmación, desde el centro de San Sebastián de los Reyes procederán con el envío del pago para que el cliente lo abone al mismo precio y su posterior envío al domicilio.

Lamentamos las posibles molestias que se hayan podido ocasionar, y para cualquier consulta adicional quedamos a su disposición.

El reclamante presenta escrito el día 29 de mayo de 2025 en el que señala lo siguiente:

En relación al escrito remitido por [REDACTED] en el marco del expediente de referencia, deseo manifestar lo siguiente: Agradezco la atención prestada a mi reclamación. Sin embargo, considero necesario puntualizar algunos aspectos relevantes para una valoración completa de los hechos.

Tras la cancelación del pedido original por parte de la empresa —alegando una supuesta incidencia de stock— no se me ofreció en ese momento ninguna alternativa. Solo después de haber presentado la correspondiente reclamación, la empresa se puso en contacto telefónicamente conmigo para ofrecer un producto alternativo, cuyas características eran claramente inferiores al modelo inicialmente adquirido.

Gracias a la apertura de este expediente y tras varios meses sin una solución satisfactoria —concretamente, cinco meses después de la compra y bajo la presión derivada del procedimiento de reclamación— la empresa accedió finalmente a ofrecerme el modelo original, respetando el precio abonado en su momento. Solicito que estos hechos sean tenidos en cuenta, a fin de evitar que este tipo de prácticas se repitan en el futuro, en perjuicio de los consumidores y usuarios.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por ambas partes. El reclamante informa en su escrito de 29 de mayo de 2025 que la empresa accedió a ofrecerle el modelo original, al precio abonado en el momento de realización del pedido – 30 de noviembre de 2024-.

El órgano arbitral da por terminadas las presentes actuaciones, al haberse llegado a un acuerdo que pone fin al conflicto, todo ello al amparo de lo establecido en el artículo 48.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema arbitral de Consumo, vigente en el momento de presentación de la presente solicitud de arbitraje.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, 30 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: