



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17357.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 08 de agosto de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

██████████, 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, la consumidora realizó el pedido nº 2492335080458 (chaleco de mujer básico, libro "La isla de la Mujer Dormida", gorra de hombre Horizon The North Face, sudadera hombre) el 30 de noviembre de 2024, por un importe de 96,66 Euros. Según alega la particular, tras realizar la compra online comprobó que la entidad había anulado un producto de los que conformaban el pedido (gorra de hombre Horizon The North Face), alegando falta de stock, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún 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: "La devolución de la diferencia entre el precio que tuvo que abonar por adquirir de nuevo la gorra sin descuento (29,99 euros) y el precio que pagó con descuento (19,99 euros).

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de 25 de junio de 2025 refiere: " En relación con la reclamación formulada por ██████████, con motivo de la incidencia surgida en la compra de una gorra de hombre Horizon The North Face, adquirida a través de la página web de ██████████, les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al departamento de Atención al Cliente, nos informan que, debido a la falta de stock, este no se pudo entregar. Mi representada nos indicó, que habiendo informado al cliente puntualmente de la falta de stock del producto solicitado, dado que el proveedor había anulado la mercancía al no tener stock.

✉ DCH//2492335080458//INFORMACION//131

Mensaje

Detalles

De: Clientes Elcorteinglés

Para: ██████████

16:57 | 17 dic 2024

Hola ██████████

Nos ponemos en contacto contigo para informarte que el motivo de la cancelación de la Gorra de hombre Horizon The North Face de tu pedido es debido a que el proveedor nos ha indicado que ha sufrido rotura de stock y no es posible su envío.

Lamentamos todas las molestias que hayamos podido ocasionarte.

Asimismo, tras la anulación del pedido la Sra ██████████ por cuenta propia sin indicaciones por nuestra parte de que se aceptara la referencia como un sustituto, procede a realizar otro pedido ARBCRU22

Comunidad de Madrid

nuevo del mismo producto, pero con distinta referencias y precio. Con lo que lamentamos no poder acceder a las pretensiones de la reclamante, de abonar la diferencia ya que son productos distintos”.

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

1º El pedido se hace el 2 de diciembre 2024 y con entrega prevista del 10-17 de diciembre y después de llamadas e intentos de comunicación, por parte de la reclamante, hasta el 17 de diciembre no anula el pedido la mercantil, por rotura de stock y el reclamante hace otro de igual modelo, pero superior precio, en el que si hay stock.

2º Conforme al artículo 110 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el empresario está obligado a entregar los bienes contratados, salvo que se haya pactado expresamente lo contrario.

3º En caso de imposibilidad de cumplimiento por falta de stock, el empresario debe informar al consumidor y ofrecer una solución (reembolso, producto sustitutivo, etc.). Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y ante la falta de respuesta efectiva por parte de la empresa, esto vulnera los derechos básicos del consumidor, especialmente el derecho a una información clara, y a una atención adecuada, no quedando acreditando haber ofrecido una alternativa, compensación o reembolso por el producto anulado, ni ha demostrado haber informado adecuadamente a la consumidora sobre el procedimiento a seguir en caso de falta de stock.

Por ello, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe proceder a emitir un cheque regalo de 10 € para poder gastarlo en cualquier producto de la mercantil.

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.