



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02647.6 / 2020.pdf

RECLAMANTE:
RECLAMADO:

NIF
CIF

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 11 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que el día 10 de abril de 2020 a través de la página ##### compró 2 teléfonos móviles: Pedido: ##### Smartphone CUBOT Quest Lite (5" - 3 GB - 32 GB - Negro) y Pedido: ##### Smartphone CUBOT Quest (5.5" - 4 GB - 64 GB - Negro y Rojo). El 13 de abril de 2020 recibió por e-mail la cancelación de ambos pedidos con el mensaje "Su pedido ha sido cancelado por el Vendedor de Marketplace, por motivos ajenos a #####". En ese mismo instante compruebo que en la página web ##### se siguen vendiendo dichos móviles, pero a un precio superior al que yo había adquirido. Se puso en contacto con ellos por correo electrónico pidiendo una explicación y le responden "Su pedido se encuentra cancelado. Aparentemente se trata por una falta de stock del artículo, no obstante, para mayor información debe contactar directamente al vendedor", que ellos son solo intermediarios. Solicita obtener los dos móviles que había comprado al precio indicado en la página web de ##### el día 10 de abril de 2020.

La parte reclamada alega que la queja/**reclamación** formulada por la reclamante, #####, es relativa a la compra realizada en #####, con domicilio en #####, Porto Portugal. Dicha entidad es la única responsable de la gestión de la compra y de la resolución de las quejas o reclamaciones de sus clientes, tal y como se especifica en los términos y condiciones que el cliente tiene a su disposición en su página web. ##### no tiene encomendada ninguna función de gestión posterior a la compra. En base a lo anterior, ##### no ha tenido intervención alguna en los hechos que constituyen el objeto de la queja o **reclamación** que ha dado lugar al inicio del presente procedimiento y declara que carece completamente de información al respecto.



Comunidad de Madrid

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 parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, en el caso planteado, la compra se realiza a través de la página web #####, pero, sin embargo, se lleva a cabo no directamente a este vendedor, sino en el marketplace, a un vendedor externo. Las compras formalizadas bajo esta modalidad de venta se rigen siguiendo unas condiciones generales específicas distintas a las aplicables para la compra directa ante #####. Estas son las condiciones que se aplican para comprar los productos. Al realizar la compra, el cliente asume una relación directa con el vendedor en el ámbito de la responsabilidad derivada por dicha compra, que no puede ser trasladada a #####, que actúa como mero intermediario en las ventas que se llevan a cabo en su marketplace. Por tanto, no resulta posible estimar la pretensión solicitada, al no haberse efectuado la contratación directamente con la empresa reclamada y por ello no poder atribuir responsabilidad alguna a la misma. **No procediendo, por tanto, entrega alguna por parte de la empresa reclamada.**

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.