



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00004.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el ramo entregado a su madre, que no se correspondía con el ramo [REDACTED] tipo [REDACTED] que adquirió el 7 de noviembre de 2022 en la web de la empresa reclamada, al contener un número de flores inferior a las detalladas en el modelo, y estar rota una de las gerveras, resultando el ramo muy pobre en general. Al verlo, contacta con la empresa y envía fotografías, y le contestan que el jarrón es muy grande. Solicita la devolución del importe del ramo, 51 euros.

[REDACTED], es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, que ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código de Conducta para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid de las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

De acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, ésta ha remitido al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid la documentación relativa a la presente reclamación, para que proceda a su resolución conforme a sus procedimientos y a la luz de las normas de conducta recogidas en dicho Código.

En la documentación remitida consta escrito indicando que la reclamada ha manifestado que "con las fotografías aportadas por usted, la composición de flor, línea cromática, calidad y valor concuerda con el modelo solicitado que usted optó por el tamaño [REDACTED] de modelo [REDACTED], adjunto la composición de flores. Que en las condiciones generales de la compra se indica que los productos ofertados pueden ser susceptibles de cambio según existencias y forma de trabajar de cada floristería".

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.

## Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** aporta escrito manifestando que *“adjunto de nuevo, las fotos que la empresa publica en su Web así como el listado de flores, que Confianza Online me envió en la reclamación previa y que debía llevar la composición del ramo [REDACTED] escogido. Se ve claramente que no hay el nº de flores indicado, ni en gerveras ni en claveles ni en rosas”*.

La **parte reclamada** no aporta alegaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que, del examen de las fotografías aportadas al expediente se observa que la falta de conformidad reclamada no se corresponde con un cambio necesario según existencias y forma de trabajar de cada floristería alegado por la empresa reclamada, y que si bien el ramo mantiene la composición de flor y línea cromática, se comprueba que el ramo entregado difiere del publicitado en cuanto a la cantidad de unidades de la composición tanto de flores como de adorno, resultando un ramo menos ornametal, que parece corresponderse con el ramo de tamaño [REDACTED] y por lo tanto de menor precio, no incluyendo siquiera algunos de los ejemplares listados para el mismo. En consecuencia, teniendo en cuenta que se entregó un ramo al destinatario, pero que no reúne las características contratadas del tamaño [REDACTED] modelo [REDACTED], y que una gervera estaba caída, que no rota, procede una reducción del precio **debiendo reembolsar la empresa reclamada a la parte reclamante 30 €**.

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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.