



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14972.2/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 14 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

En fecha 02/10/23 hace una compra por la Web [REDACTED] con siguiente número de pedido: [REDACTED] y con el compromiso de entrega en [REDACTED] antes del 7 de octubre de 2023.

Al día siguiente, recibe e mail dónde le indican que el pedido se retrasará y un día después, que anulan el pedido sin ninguna justificación ni disculpa.

Abre varias reclamaciones tanto telefónicas como on line y vía whatsapp, se disculpan y le indican que vuelva a comprar el producto porque está disponible en la web. Siguiendo esta pauta vuelve a hacer el pedido pero tenía que ir a recogerlo a la tienda ( le ofrecen [REDACTED] y [REDACTED]).

Tras presentar una denuncia contra ellos, a través del Comité de mediación de Confianza Online y le transmiten disculpas, en nombre del vendedor.

Manifiesta que ya ha tenido mas problemas con los pedidos online a este empresa.

Solicita una compensación económica por las molestias ocasionadas por importe de [REDACTED] euros. En el segundo pedido que hace del mismo producto tuvo que recogerlo en tienda y no vive en Madrid, por lo que entiende que procede compensación económica.

La empresa presenta escrito para el acto de audiencia en las que mantiene las alegaciones formuladas anteriormente y presenta disculpas a la solicitante.

La reclamante no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que constas en el expediente.

El Órgano 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.



## Comunidad de Madrid

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, te Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR la pretensión de la solicitante**, porque aunque ésta acredita la realización de un primer pedido ( fecha 2 de octubre de 2023) que es anulado por la empresa, no hay demora en la devolución del importe abonado y la usuaria es informada de esa falta de disponibilidad de forma inmediata- a los dos días- .

No se estima que haya habido una demora indebida para recuperar las cantidades abonadas, tras la cancelación del pedido y por ello no procede la compensación económica solicitada.

En el segundo pedido que realiza, es informada nuevamente de las condiciones y acepta voluntariamente recogerlo en la tienda física, por lo que no pueden imputarse a la empresa gastos de desplazamiento solicitados, ya que obedecen a la decisión tomada por la solicitante a título personal.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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