



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15003.2/2023

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:

*"- El día 13/08/2023 realicé la compra de un pack de 2 almohadas viscoelásticas a [REDACTED] a través de la plataforma online de [REDACTED], pedido nº [REDACTED].
- Las almohadas se anunciaban como viscoelásticas. En ningún caso se indicaba que fuera de copos viscoelásticos: ni en el título del anuncio, ni en la descripción, ni tampoco en las imágenes de mala calidad subidas al anuncio.
- Los vendedores de almohadas indican si se trata de viscoelástica (entendida como una plancha viscoelástica) o de copos viscoelásticos (residuos de trozos viscoelásticos). La calidad y el precio de copos viscoelásticos es evidentemente menor.
- Realicé la compra pensando que se trataba de una viscoelástica normal, puesto que el anuncio indicaba "viscoelástica", sin saber que me llegarían de copos viscoelásticos.
- Tramité la devolución del producto y el vendedor ([REDACTED]) se negó a asumir los gastos de envío asociados a la devolución. Por su parte, consideran que se trataba de un desistimiento y que la información que aportaron era correcta.
- Por mi parte, considero que hubo publicidad engañosa por omitir información esencial en la compra de este producto. Creo que es una práctica comercial desleal por anunciar un producto entendido de mayor calidad y entregar uno de calidad muy inferior, y negarse a asumir los gastos de devolución".*

Solicita devolución de los costes asumidos por importe de 6,12 € y que se revisen las prácticas comerciales de [REDACTED].

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escita a las partes.

En fecha 21 de mayo de 2024 la empresa por escrito expone que atendiendo a las pretensiones del consumidor reclamante, la empresa hace la correspondiente transferencia de la cantidad reclamada. Adjuntan justificante de la transferencia emitida el día 21 de mayo de 2024.



Comunidad de Madrid

El solicitante informa mediante escrito de fecha 7 de junio de 2024, que ante las últimas alegaciones del reclamado, que quedan resueltas sus pretensiones y con ello ponen fin al conflicto.

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, este Órgano Arbitral **acuerda ELEVAR A LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado por las partes, mediante el que la empresa estima las pretensiones del consumidor y realiza una transferencia el día 21 de mayo de 2024 por importe de 6,12 euros, en concepto de gastos de envío solicitados por la devolución del pedido a nº [REDACTED] realizado a través de la plataforma online [REDACTED]

El interesado muestra su conformidad y manifiesta que quedan resueltas sus pretensiones.

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.