



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16647.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 10 de septiembre de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D. [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D<sup>a</sup> [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del Presidente de la Junta Arbitral, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido entre las partes, para la resolución del litigio en defecto de acuerdo.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la adquirió el día 19 de noviembre 2023 mediante la página web de [REDACTED], un horno y una secadora [REDACTED] que llegan el día 23 de noviembre y el día 28 de noviembre fueron instalados por los técnicos de [REDACTED] que advirtieron que tenía un golpe la secadora. Por ello al día siguiente el reclamante contacta con el vendedor que le da la opción de devolver el pedido. No obstante comprueba que para hacer el nuevo pedido el artículo ya está 200 euros más caro. Solicita una indemnización por la pérdida de tiempo que le ofrezcan una solución razonable porque la secadora ya está instalada y para hacer la devolución tiene que ser la empresa la que se haga cargo de la desinstalación.

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade: "...viendo las alegaciones presentados por [REDACTED] querria recalcar los siguientes puntos:· Cuando acepté el vale de 20€ estabamos en un paso anterior, cuando era periodo de rebaja y NO HABIA STOCK en ninguna tienda de [REDACTED] · Mi petición inicial era RECAMBIO del producto, cuando habia stock en otras tiendas de [REDACTED] Lo cual se negaron los de la tienda alegando que lo habia comprado en su tienda de Vitoria, cuando yo lo he comprado en la

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

web de [REDACTED] me han enviado stock de esa tienda porque así lo decidió [REDACTED]. Aquí el punto que no puedo entender es, mi relación compra/venta es con la empresa [REDACTED] no con su tienda de Vitoria, tienen derecho de negar mi petición de recambio de producto?.

En aquel momento el producto ya había subido de precio, por lo cuál tampoco me permitía devolverlo y comprarlo de nuevo en su web, además en aquel entonces ya se había terminado las rebajas en otras marcas, no podía encontrar ningún producto con las mismas características al precio similar.

Pasado meses yo no les he contactado para nada, solo presenté la denuncia ante el Organismo del consumidor en su día.

A día de hoy mi petición sigue siendo una sustitución del producto, además de que asuman ellos los costes de transporte, desinstalación e instalación.

Adicionalmente lo que me gustaría saber es con vuestro criterio profesional, determinéis si la práctica que ha realizado [REDACTED] es legal, que impongan la relación contractual que tienen con sus clientes con una de sus tiendas, en lugar de ir contra la marca en general (porque el pedido fue online).

La parte reclamada comparece a la audiencia y alega :"... que ante la falta de stock que presentábamos, le ofrecimos la recogida para abono y la cliente rechazó esta solución. Tal y como le hemos informado, meses después de haber estado usando el producto, cuyo funcionamiento era el correcto nos solicita la devolución. Por lo tanto, no podemos atender a la solicitud de la cliente ya meses después de haber estado usando el producto, cuyo funcionamiento era el correcto, nos solicita la devolución por lo tanto, no podemos atender a la solicitud del cliente.

Visto 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 las pretensiones del consumidor ya que en su momento tuvo ocasión de tramitar el desistimiento de la operación y no lo llevo a cabo y aceptó una solución propuesta por la empresa (quedarse con el artículo que ya estaba instalado en el domicilio y abonarle una compensación de 20 euros, y considerando el colegio arbitral que se trata de un pequeño defecto estético no es precedente la solicitada la sustitución por una nueva secadora.

Por otro lado dado que el vale de 20 euros ofertado por la parte reclamada ha caducado a la espera de la resolución arbitral, deberá enviar un nuevo vale con fecha de caducidad ampliada.

Respecto a la pregunta del reclamante sobre la vinculación que hace el vendedor de una compra online a una determinada tienda de la localidad donde reside el reclamante, se considera que ello es parte o corresponde a la organización interna del empresario y no puede ser objeto de arbitraje de consumo.

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.



## Comunidad de Madrid

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el [REDACTED] 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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de septiembre de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL  
Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[REDACTED]  
Fdo.: [REDACTED]