LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 223/2026

PARTES

Reclamante:D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: Media Markt Saturn, S.A.U.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 3 de marzo de 2026, la parte reclamante realizó el pedido nº 302997XXX, por un importe de 408 euros. Según alega el particular, tras la entrega con retraso una semana más tarde, contactó con la reclamada sin recibir una respuesta o solución satisfactoria y por ello, no conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

Al considerar que dicha actuación podría suponer la vulneración de los plazos de entrega estipulados en el el artículo 17 de Confianza Online, solicitó la mediación del Comité de Mediación de Confianza Online. Sin embargo, transcurrido el plazo para alcanzar un acuerdo, se sometió el presente caso a la Junta Arbitral de Consumo.

En sede arbitral, la empresa respondió qué, revisada la reclamación, indicó que el pedido, se entregó en el lugar incorrecto el 9 de marzo, siendo efectiva la entrega por parte de la empresa de transportes el 12 de marzo. En la entrega no se notificó por parte del cliente ni la empresa de transporte que esta hubiese sido usada anteriormente.

No obstante, y por las molestias ocasionadas, se otorgó un código de descuento al cliente con el valor de los portes de 29 euros para utilizarlo en su próxima compra de artículos venidos exclusivamente por la empresa reclamada para compras superiores a 60€ vigente hasta el 18 de junio de 2026, utilizándolo tanto en la web como en la tienda física.

En fecha 15 de junio la parte interesada se puso en contacto con este servicio para indicar que aceptaba la oferta de la empresa reclamada.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente, las alegaciones presentadas, se dicta LAUDO CONCILIATORIO al haber aceptado y dado cumplimiento la empresa reclamada a las pretensiones del consumidor.

Notifíquese a las partes este 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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá