



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00621.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 21 de septiembre de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que se realizó un pedido de un móvil el 27 de diciembre, se recibe correo confirmando el pedido. A la mañana siguiente se confirmó por email que el pedido estaba tramitado y se podía proceder a la recepción del mismo en la tienda. Al llegar a la tienda las dependientas le indicaron primero que no podían venderlo por un defecto del producto, y después por falta de stock. Todo esto con los terminales en la mano y preparados para entregarlos, lo que hace sospechar que la negativa a venderlo por otro motivo. Solicita que se respete el contrato y que se entregue el móvil al precio pactado en la plataforma online. Aporta copia de la confirmación del pedido, email de confirmación del pedido preparado, y Hoja de Reclamación.

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la controversia se encuentra dentro del supuesto de "error manifiesto" variando el valor del producto de 899 a 299 € de manera errónea. El cliente solicita una reserva, no habiendo realizado el pago del mismo. Una vez realizada la comprobación del error, se procede a comunicar la no entrega del mismo por encontrarse dentro del supuesto de error manifiesto. Si en la web figura un precio ridículamente bajo o manifiestamente inferior a su valor de mercado se puede acudir al sentido del Código Civil, este establece que los contratos con causa ilícita tampoco producen efecto jurídico alguno. Es ilícita la causa cuando se opone a las leyes o a la moral, como en este caso en que el consumidor obtendría un enriquecimiento injusto, aprovechándose de un error manifiesto, contraviniendo lo dispuesto en el artículo 7 del Código Civil, que establece que los derechos deben ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe, ya que la Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (Sentencia del Juzgado de Primera Instancia nº6 de Badalona de 8 de junio de 2011). Asimismo, el error cometido en la publicación del precio comporta un vicio en el consentimiento que invalida el contrato (artículo 23 de la Ley 34/2002 de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico). En este caso, se canceló la reserva sin abono alguno ya que la misma no necesitaba de depósito, no produciéndose venta alguna sino reserva, ni entrega alguna de dinero por parte del cliente.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD y por UNANIMIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que si bien se ha producido un error en el precio, no apareciendo ninguna referencia a un descuento, promoción o liquidación que justificara el importe, la empresa no actuó con la diligencia debida para haber cancelado el pedido y habérselo comunicado a la parte reclamante con inmediatez, y en todo caso con anterioridad a la fecha y hora indicadas por la empresa para la recogida en la tienda, donde se le negó el terminal. En consecuencia, la empresa reclamada debe hacer efectiva la compraventa en la tienda MEDIA MARK MADRID-CASTELLANA, S.A., situada en el [REDACTED] con un precio de 299 € de acuerdo con las condiciones del pedido nº 15698218 objeto de conflicto.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de 20 días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 21 de septiembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]