



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01554.0/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de julio de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

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

El día 20 de diciembre hace el pedido de unas "Gafas Playstation VR PS4" + cámara+juego VR Worlds(descarga) PS4 y un Astro BOT VT PS4 todo ello por un valor de 99,90 euros. Ambos productos tenían aplicado un descuento durante el proceso de venta.El mismo día 20 de diciembre se procede a la anulación del pedido y a la devolución del importe.A las pocas horas se pone en contacto con el servicio de atención al cliente y manifiesta su desacuerdo.

Solicita indemnización y compensación por valor de 99 euros y caso de no llegar a un acuerdo, sanción administrativa

El Órgano 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 mediante escrito de fecha 20 de junio y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.Señala su disconformidad con la respuesta que la empresa ha ofrecido y reitera su solicitud para que el Corte Inglés ponga a su disposición el objeto de venta y abonar el precio de 99,90 euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de julio de 2019 y se opone a la reclamación. El servicio de atención al cliente, comunicó que hubo una incidencia en el proceso informático de validación de pedidos.El referido producto tenía un PVP inicial de 299,90 euros y se quería ofertar a 199,90 euros con regalo de "Astrobot VR", pero se ofertó por error, todo al PVP de 99,90 euros.



Comunidad de Madrid

Detectado el error se dio aviso inmediato a todos los clientes afectados, ya que se trataba de un error invalidante del consentimiento.

Se le ha explicado el error personalmente al cliente siendo su respuesta que no aceptaba otra solución que la entrega del mismo al PVP erróneo de 99,90 euros.

Se considera que el error en el consentimiento se considera nulo y si hubiese sido un simple error aritmético, hubiera bastado por subsanar el mismo y ofrecer el producto respetando su precio inicial.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció 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 **ESTIMAR la pretensión** del solicitante debiendo la empresa reclamada poner a disposición del usuario los productos "*Gafas Playstation VR PS4 + cámara+juego VR Worlds(descarga) PS4 y un Astro BOT VT*" por el precio total de 99,90 euros.

Examinada la documentación a esta contratación relativa al contenido del pedido, aceptación del mismo y justificante de cargo en tarjeta se considera que esta oferta forma parte del contrato que se ha perfeccionado con la prestación del consentimiento por ambas partes (contratación on line, entre ausentes), de ahí que la empresa quede obligada al cumplimiento de lo acordado.

Se considera que la reclamada es responsable de la disponibilidad de los productos que ofrece en su página web, no siendo invalidante el supuesto error en el precio ofertado en la citada página, que además ha generado en el reclamante una confianza en esta compra.

La empresa ha asumido este error y consta acreditado que el usuario adquiere una sola unidad del producto por lo que no se estima que su intención fuese la de obtener un beneficio, sino más bien, una oportunidad de disfrutar del producto con un descuento sobre el precio inicial, sobre todo cuando la propia página refleja un "*antes 299,90*" y a parte un descuento concreto : "*128,51 euros*". A pesar de que no se aprecie mala fe en la actuación de la compañía, no debe excusar el deber de diligencia del vendedor.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.



Comunidad de Madrid

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

Previo 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 veinte 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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados .

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