



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02191.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de julio de 2019 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: el pasado 10 de enero de 2019 realiza una compra online a través de la página web oficial de [REDACTED] concretamente del Smartphone Samsung Galaxy S9 plus 6,2 "" Midnight black, al precio de 399,90 euros. Una vez retirada de su cuenta bancaria el dinero correspondiente a dicha compra y recibido el email de confirmación del pedido y la factura de compra, fue notificado de la cancelación del pedido debido a un error informático en la actualización de datos de la página web. El importe de la compra fue devuelto al cliente en las siguientes 24 horas.

Solicita que le vendan el producto al precio al que se realizó la compra, esto es, 399,90 euros en un plazo de tiempo que no haya supuesto la devaluación del mismo y por tanto una bajada de su precio en el mercado.

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 mediante escrito de fecha 15 de julio de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Lanza una pregunta ¿ qué hubiera sucedido si hubiese recogido el pedido de forma inmediata tras efectuar la compra online? ¿ habría estado el cliente obligado a devolver un producto ya abonado y que está en su poder?. Evidentemente, no.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 4 de junio de 2019 y se opone a la reclamación, indicando que el precio real del terminal era de 699,90 euros y que por error informático al actualizar el precio del producto en la página web se provocó durante un breve lapso de tiempo que apareciese al precio de 399,90 euros.

Se trata de un error manifiesto e involuntario en que se se incurrió. Se procedió a subsanarlo y fue informado por correo electrónico en la misma fecha que efectúa el pedido y también por teléfono, al ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente.

Este servicio tramitó la devolución del importe al día siguiente, 11 de enero de 2019. Se solicita que se acuerde que la empresa ha cumplido con la buena fe en las transacciones comerciales, desestimando la pretensión del reclamante.

Tras 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** la pretensión del reclamante por cuanto se considera que el consentimiento prestado en este contrato adolece de un error que recae sobre una condición esencial, tal como es el precio del producto y aunque este error tipográfico- no puede ser imputado al usuario- se estima que la empresa – responsable del mismo-, actúa con celeridad para subsanarlo. Se comprueba con la compañía envía la comunicación de esta circunstancia al reclamante mediante correo electrónico el mismo día en que se realiza el pedido y no se aprecia un perjuicio o quebranto económico para el usuario ya que se procede a la devolución del dinero retirado (399,90 euros) en las 24 horas siguientes, tal y como el reclamante reconoce en sus alegaciones.

Dicho Laudo ha sido adoptado con el **voto en contra** del Árbitro y Presidente del Órgano Arbitral por disconformidad con los contenidos del Laudo, que se acuerda por MAYORÍA.

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



Comunidad de Madrid

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de julio de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

