



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02505.4/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.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 11 de octubre de 2018 realiza su primera compra en la página web de [REDACTED] on line ordenador portátil HP Pavilion convertible. Después de mirar en varias páginas decide este equipo por prestaciones y precio interesante. Lo paga y se dirige a recogerlo en tienda, tal y como seleccionó. Estando allí, recibe un correo en el que anulan el pedido por error en el precio. Incide en que la operación se hizo en firme, confirmando el pedido y pagando, mediante tarjeta regalo de [REDACTED]

Solicita su derecho a adquirir el producto con las características y precio pactado, pues la compra se realizó siguiendo los procedimientos y cauces establecidos por la empresa, abonando el equipo en el mismo momento de la compra. Nunca le informaron previamente y desconoce el coste de fabricación del equipo. Se trataba de un momento previo a campañas como Black Friday, ciberMonday, Navidad etc. y considera que fue un artículo que se rebajó para atraer clientes.

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 19 de marzo de 2019 y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que nadie le informa previamente y que se lo dicen cuando estaba en la tienda recogiendo el equipo.



Comunidad de Madrid

Desconoce el coste de fabricación del mismo y puede ser una campaña de marketing para atraer clientes. Adjunta una oferta de portátil, convertible igual que el que eligió, que tiene el mismo precio.

Se confirmó la compra y el pago del precio de la página web.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de mayo de 2019 e indica que el pasado 11 de octubre de 2018 se ofertaba en la web un ordenador convertible al PVP erróneo y fácilmente apreciable, ya que su precio era 1.149 euros y aparecía 149 euros. Se avisó de inmediato a los clientes afectados, informando del precio correcto. Con independencia del conocimiento sobre características, se puede deducir a simple vista que se trata de un error invalidante del consentimiento.

La voluntad de la empresa no era aplicar un descuento del 90%, sino precios correctos ajustados a mercado. Cuando se constata el equívoco, se informa al usuario del error de impresión y no acepta otra solución.

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 solicitante por cuanto se considera que se ha producido un error en el volcado del precio del ordenador convertible HP X360, reconocido por la empresa y comunicado con celeridad al usuario, al no transcurrir ni tres horas entre la confirmación del citado pedido y la comunicación de su cancelación (día 11 de octubre de 2018 a las 18,32 horas/día 11 de octubre de 2018 as las 21,10 horas)

El reclamante aporta impresa alguna oferta publicitaria de portátil convertible, que no se consideran ilustrativas en cuanto a la posible comparativa de precios, ya que no presentan las mismas prestaciones o características técnicas entre ellos.

Se pretende adquirir un ordenador HP X360 14-cd0017ns, I7,12 Gb, 512Gb ssd, Geforce Mx 130 4GB por importe de 149,00 euros, precio muy por debajo, incluso del precio de coste para la empresa y coincidentes con precios medios en el mercado para ese tipo de ordenador y prestaciones, según manifiesta la empresa unos 1.149 euros. Precio, que se estima reconocible por un consumidor medio empleando diligencia debida, sin necesidad de llevar a cabo actividades excepcionales o tener conocimientos específicos al respecto.

El reclamante no ha desvirtuado dicha alegación.

No queda probado que en el presente asunto, hayan concurrido otros elementos para que el usuario pudiese entender se trataba de una promoción/ oferta específica o especial, ni la intención de confundir al reclamante ya que la reclamada actúa en poco tiempo, y pone en conocimiento del cliente el error padecido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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

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

Madrid, 07 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL