



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04474.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 01 de marzo 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 el 17 de agosto de 2017 realizó un pedido on-line de una barra de sonido que se encontraba a 600 €. Tras haber sido confirmado el pedido, le envían un correo electrónico con la fecha prevista de entrega entre el 4 y el 18 de septiembre. El 21 de agosto recibe un correo diciendo que había un error en el precio y que no pueden venderlo a esa cifra, a pesar de haber sido confirmado. Le envían un enlace a las condiciones de venta que no funciona, tras buscarlas no explican en ningún momento que un pedido que haya sido confirmado puede ser cancelado por un error suyo. Pocos días después el precio de la barra de sonido sube a 1.275 euros, y posteriormente la quitan de stock. Tras poner una reclamación telefónica le niegan poder venderle la barra a ese precio afirmando que es muy difícil tener todos los precios de un stock tan grande actualizados, y que ante un error del sistema no pueden hacer nada. Considera que no es responsabilidad del cliente sino de la empresa. Solicita pagar el precio por el que realizó la compra, y sino considera que la empresa comete un delito de publicidad engañosa ya que ninguno de los precios del stock es real.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el producto apareció momentáneamente y por error el día en que el reclamante efectuó su solicitud a un precio erróneo, manifiestamente más reducido que el de mercado, 600 € frente a los 1.500 €, que era su precio real. Una vez advertido el evidente error tipográfico la empresa procedió a su inmediata subsanación, y se informó al reclamante de las extraordinarias circunstancias ocurridas, por lo que se canceló la solicitud de compra respecto de la que no se había cargado importe alguno. Manifiesta que el error en el precio del producto era manifiesto, por lo que acceder a las pretensiones del reclamante sería contrario a la buena fe y constituiría un abuso de derecho, y podría implicar la eventual realización de una venta a pérdida prohibida.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito del que se da traslado a la empresa reclamada manifestando que no es responsable del stock de la empresa, y los ejemplos que cita la empresa son para descuentos mucho mayores que en este caso, y qué cifra concreta supone que el cliente abusa de su derecho. Ha vuelto a ocurrir en otra compra un supuesto error de precio, lo que demuestra que la empresa tiene problemas para gestionar su stock, y en ese caso alegan que el producto no es vendido por ellos sino solo gestionado, pero se le ofrece una compensación económica de 10 euros por las molestias, pero en el caso reclamado no se le ha compensado cuando se le causó un perjuicio al estar esperando una semana a que el producto fuera enviado, tiempo que podría haber buscado otra oferta en cualquier otra tienda.

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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y su disconformidad con las alegaciones de la empresa manifestando que en el momento de la corrección el precio era de 1.274 € y no de 1.500 € como dice la empresa. El precio por el que se realizó el pedido era un 53% respecto del precio corregido, y no de 80% y 100% de otros casos aportados por la empresa. Este no ha sido un caso puntual, y en situaciones similares la empresa le ha compensado por posibles perjuicios causados. Solicita poder realizar la compra de la barra de sonido por el precio por el que se tramitó el pedido, 600 €, o un cupón descuento para uso en [REDACTED] de 674 correspondiente a la diferencia de precio entre el pedido inicial y el precio corregido el 21 de agosto de 2017.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y adjunta documentación que queda incorporada en el expediente.

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 de la reclamante al considerar que se ha producido un error en la voluntad de la parte vendedora sobre el precio del producto objeto de reclamación que estaba muy por debajo del precio de mercado, sin que se mencionara que fuera objeto de alguna promoción especial, liquidación de stock..., que se trata de un producto especializado que requiere unos conocimientos y presupone un consumidor razonablemente informado sobre sus características y precio, y la celeridad de la empresa en avisar y corregir el error en el precio, que además no llegó a cobrarse.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

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.



Comunidad de Madrid

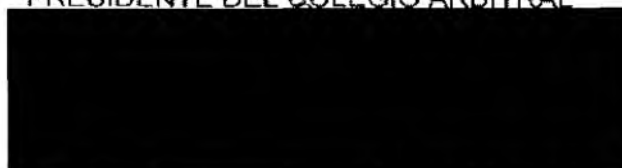
Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

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.

Madrid, 01 de marzo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

