



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05325.5/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de octubre 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 ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS 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 25 de junio de 2019 compró un congelador Saivod y al día siguiente recibe un correo absolutamente impersonal en la que le informan de que su compra se ha anulado porque han cometido un error y además "no se puede vender a pérdidas", y que no se lo van a entregar. Considera que la confirmación del pedido, el pago del mismo en un correo electrónico en el que se estipula que el precio del congelador está rebajado al 50%, supone un contrato entre las partes que vincula. La publicidad es vinculante, no sólo lo publicitaron en la web del [REDACTED] sino que se lo vendieron efectivamente. Al día de la fecha el producto está pagado y han incumplido su parte del contrato que estipulaba que iba a ser entregado el 26 de junio de 2019. La demora en la entrega le está causando un trastorno, ya que tiene productos frescos que tenía previsto congelar. Un consumidor desconoce qué productos ofrece [REDACTED] a pérdida, los rebaja para deshacerse del stock o porque son de la temporada pasada, el consumidor desconoce los motivos por los que una empresa de su categoría realiza ofertas a diario a sus productos. En todo caso se está hablando de una rebaja del 50% cuando [REDACTED] suele realizar promociones de esa categoría durante todo el año, incluso del 70% en infinidad de productos. Solicita que en el plazo más breve le sea entregado el modelo de congelador adquirido en las condiciones que estipulan el contrato de compra venta llevado a cabo entre las partes, sin perjuicio de que se añada una compensación por las molestias causadas y el tiempo perdido con el departamento de atención al cliente, que es incapaz de pasar una llamada a un responsable con el que tratar el problema.

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 reiterando sus alegaciones y manifestando que adquirió un buen producto al 50% con toda su buena fe a las 11:40 h del 25 de junio de 2019 y lo abonó mediante una tarjeta de pago adquirida a través de la web de Repsol, y como los gastos de envío superan la tarifa plana por un año que oferta [REDACTED], decide añadir a la cesta de la compra la tarifa

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

plana por un año por importe de 14,95 euros. A las 11:43 h del 25 de junio de 2019 recibe el mail de confirmación de la venta, y el pedido debía ser entregado el 26 de junio de 2019, y ese mismo recibe el correo electrónico comunicándole que anulan el pedido. Reclamó y nunca contactó con él un responsable. Observa en sus cuentas que le devuelven el 27 de junio 135,49 € (menos de lo pagado) y la fecha del talón es del 4 de julio (adjunta documentación). Solicita que le entreguen en la misma semana de la emisión del laudo, y sin mayor dilación, el Congelador Horizontal Saivod AT755 148 litros, y que la empresa le haga el cargo de 135,49 € en su tarjeta de [REDACTED]. Adjunta pantallazos de ejemplos de ofertas de la empresa reclamada que demuestra que ha actuado de buena fe comprando un producto con un descuento habitual de [REDACTED].

La parte reclamada aporta escrito alegando que el 25 de junio de 2019 hubo una incidencia en el precio al que se ofertaba el citado congelado al PVP erróneo de 139,50 euros y que nada coincidía con el que realmente era voluntad de su representada ponerlo a la venta y cuyo PVP correcto es de 279 €. Detectado el error se dio aviso inmediato a los clientes afectados, informándoles del mismo y del precio correcto al que se vendía el producto. Independientemente del mayor o menor grado de conocimiento sobre características y precio del producto se puede deducir a simple vista que se trataba de un error invalidante del consentimiento. Se trata de un congelador de calidad media-alta de gama blanca con precios medios de mercado en ventas online de competidores similares en precio, y que se ofertaba por la empresa reclamada por un precio rebajado ridículo, y no era su voluntad aplicar un descuento del 50% sobre su PVP. Su voluntad era ofertar el producto conforme a los precios medios de mercado, razonables más nunca regalarlo con descuentos irracionales. Se le informó que era un error de impresión con un precio de venta fuera de toda práctica de mercado. Está pues acreditado que ha existido un error en el consentimiento que es nulo (artículo 1265), y si se considerara que es un error aritmético como un simple error de cuenta (artículo 1266 CC) no quedaría invalidado el contrato y bastaría con acreditar y subsanar, como se hizo, el error aritmético y ofrecer de buena fe el citado producto respetando el precio real y veraz del producto 279 euros. El reclamante sigue pretendiendo que se le facilite un producto ofertado a un precio manifiestamente erróneo, actuando de mala fe y abuso de derecho en su compra, pretendiendo aprovecharse ilícitamente de un error sufrido por el oferente, y obtener un enriquecimiento injusto.

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: **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que aporta ofertas de la empresa reclamada en su página web de otros electrodomésticos con descuentos similares al reclamado, que acredita su desconocimiento de que pudiera haber un error en el precio, considerando además la marca y gama del producto. Que la comunicación del error alegado por la empresa reclamada se realiza el mismo día en el que tenía que haberse hecho efectiva la entrega del producto, de acuerdo con la fecha indicada en el documento de confirmación del pedido. En consecuencia, la empresa reclamada debe entregar a la parte reclamante en su domicilio en la provincia de Madrid, y en el plazo de 7 días desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del laudo por la empresa reclamada, un congelador horizontal Saivod AT755 de 148 litros, y cargará el importe ofertado de 139,50 € en la tarjeta de [REDACTED] de la parte reclamante.

Dicho Laudo, **ejecutivo y vinculante**, ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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, 18 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL