



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00826.2 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 20 de septiembre de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación #####, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditada 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 reclamante compró tres artículos a través de la página web de la empresa, cobrando y confirmando a través de un correo electrónico. Posteriormente recibió un correo en el que le informaban que cancelaban el pedido por falta de stock, lo cual no es cierto ya que en la web siguen apareciendo pero a un precio mayor. Después recibió otro correo informándole de que no se los podían servir porque estaban a un precio mayor. Llamó a información, y lo que obtuvo fue que no se los iban a servir y que unilateralmente anulaban el pedido sin dar ninguna solución. Solicita que le satisfagan los artículos o uno similar.

La parte reclamada alega que en relación con la propuesta de mediación que nos trasladan con ocasión de la **reclamación** formulada por #####y relativa a su solicitud de compra de tres Bolsos Bandolera de Mujer de la marca Michael Kors, efectuada el pasado 7 de enero de 2022 en nuestra página web, hemos de informarle que, tal y como ya le fue expresamente comunicado al mismo por el Servicio de Atención al Cliente del Dpto. de Venta a Distancia, el citado 7 de enero hubo una incidencia en nuestro proceso informático de validación de pedidos, al detectarse que se estaban validando pedidos del citado Bolso Bandolera con un PVP inicial de 295,00 € y un PVP en oferta previsto de 118,00 (descuento del 60%) € al erróneo PVP de 37,00 €. Dicho error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante del consentimiento, de tal forma que cuando mi representada constató el equívoco surgido, contactó, como decíamos, con todos sus clientes afectados, incluido el #####, para informarles del claro error de impresión que constaba en la validación de cada precio final resultante a cada cliente, con un precio de venta manifiestamente erróneo. Además, dada la demanda imprevista y desmesurada de pedidos que hubo con ocasión del citado error en el precio de la promoción, muy superior a las expectativas del proveedor y stock de existencias del mismo, hubo que cancelar los pedidos y, como contrapartida por el error en el precio, diferencia de 81,00 €, entre el PVP real de la oferta 118,00 € y al que se indicó por error, 37,00 €, mi representada ofreció el pasado mes de marzo a todos sus clientes una bonificación de 81,00 € para futuras compras en cualquier artículo de la firma Michael Kors. Dado que el #####efectuó más de una petición de compra de bolsos, se le obsequiaba con dos bonificaciones como así se le comunicó el pasado 16 de marzo de 2022, según email adjunto. Solución comercial que fue aceptada por el #####, habiendo hecho uso y disfrute de las bonificaciones el pasado mes de abril al adquirir sendos polos de caballero.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 16 de agosto de 2022 que han quedado resueltas sus pretensiones.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **eleva a LAUDO CONCILIATORIO el acuerdo alcanzado entre las partes** por cuanto la empresa reclamada ofreció una bonificación de 81,00 € para futuras compras en cualquier artículo de la firma Michael Kors y, dado que el #####efectuó más de una petición de compra de bolsos, se le obsequiaba con dos bonificaciones, solución comercial que fue aceptada por el reclamante, quien manifiesta en correo de fecha 16 de agosto de 2022 que han quedado resueltas sus pretensiones.

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.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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