



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01395.1 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 18 de diciembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, 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 reclamante realizó el pedido nº ##### 555 (Artículos varios ropa y mochila negra Samsonite Guardit 2.0 14) con fecha 16 de noviembre de 2019, por un importe total de 46,99 euros. Tras la confirmación del pedido, desde la reclamada le informaron de que procedían a la cancelación unilateral de la mochila debido a un error en el precio ofertado. A pesar de manifestar su desacuerdo, no ha recibido una solución al respecto. Afirma que ha tenido incidencias por otros pedidos, pues tiene activada la Tarifa Plana para gastos de envío y estos se demoran o se pierden en su entrega. Solicita la entrega del artículo cancelado respetando las condiciones iniciales pactadas en el momento de la compra, así como una compensación por el incumplimiento reiterado en los **plazos** de entrega a pesar de tener la Tarifa Plana para gastos de envío.

La parte reclamada alega que el pasado 13 de noviembre de 2019 hubo una grave incidencia en su proceso informático de validación de pedidos de la firma Samsonite, al detectarse que se estaban confirmando con precios manifiestamente erróneos, y que en nada coincidían con los precios previos vigentes de esos productos para ese día. En el caso presente se trataba de una mochila negra Samsonite Guardit 2.0 para portátiles, de 14", con un PVP correcto en oferta de 49,99 € y que, por el citado error, se ofertaban al PVP erróneo de 21,99 euros. Tan pronto como se detectó el error, se dio aviso inmediato a todos sus clientes afectados, incluido el #####. Con independencia del mayor o menor grado de conocimiento sobre características y precios de maletines y mochilas de transporte para portátiles que pueda tener cualquier persona, a la vista de la oferta realizada, se puede deducir a simple vista y sin ningún atisbo de duda razonable que se trataba de un error invalidante del consentimiento. Se está hablando de productos muy específicos todos ellos, de la reputada firma de artículos de viaje Samsonite, muy conocidos por los usuarios de este tipo de productos, con precios medios de mercado en ventas online de competidores similares en precios y que se ofertaba por ellos, involuntariamente por error, a unos precios rebajados ciertamente exageradísimos por no decir ridículos. Su voluntad no era aplicar un descuento del 60% sobre su PVP habitual, sino ofrecer a un precio medio de mercado razonable, pero nunca aplicarle unos descuentos irracionales. Cuando constató el equívoco surgido, contactó con todos sus clientes afectados para informarles del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta fuera de toda práctica de mercado incluso de precio de coste. En el presente caso, al ##### se le ha explicado personalmente el error.

Comunidad de Madrid

Ofrecido la compra de cada producto a su precio correcto, siendo su respuesta negativa al no aceptar otra solución que la entrega del producto al precio erróneo, está acreditado que ha existido un error en el consentimiento prestado, y que dicho error determina que el consentimiento prestado llegase a ser nulo (art. 1265 CC). Ahora bien, si se considera el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266 CC), no quedaría invalidado el contrato. Bastaría, como se hizo, con acreditar y subsanar el error aritmético y ofrecer de buena fe el citado producto respetando el precio inicial y real de la oferta. Este error patente y manifiesto, habiendo indicado un precio ridículo, no puede amparar la pretensión del #####, quien, consciente del error, sigue pretendiendo que se le facilite un producto a un precio manifiestamente erróneo. Concluyen que el mismo pretendiendo aprovecharse ilícitamente de un error sufrido por el oferente, y con ello, obtener un enriquecimiento injusto. Por lo que no procede atender en modo alguno la petición, por entender que es ajena a derecho y a la buena fe contractual que debe presidir de manera bilateral toda relación entre comerciante y consumidor. Se procedió a informar a los clientes afectados, a través de correo electrónico, del error en precio. Se considera que el error en el precio conlleva un error en la prestación del consentimiento por parte del vendedor, ya que no es su voluntad vender por debajo de coste, además de estar prohibido por la Ley 7/96 de Comercio Minorista. Además, en opinión de la doctrina y jurisprudencia mayoritarias, el error invalida el consentimiento prestado para vender a ese precio y cabe la corrección de cuenta, es decir, informar a los clientes afectados del PVP correcto. Desde la reclamada le informaron que procedían a la cancelación unilateral de la mochila debido a un error en el precio ofertado y, a pesar de manifestar su desacuerdo, no ha recibido una solución al respecto. No corresponde la devolución de la Tarifa Plana porque los pedidos se han tramitado correctamente sin gastos de envío, que es lo que corresponde al servicio de Tarifa Plana.

La parte reclamante añade que solicita entrega del artículo cancelado unilateralmente por la empresa en las condiciones pactadas en el pedido inicial (Mochila portátil Samsonite). También solicita compensación por los retrasos de sus pedidos injustificados a pesar de tener tarifa plana anual para gastos de envío, esto fue durante todo el año (unos 14,95€).

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: **DESESTIMAR** las pretensiones formuladas por la parte reclamante al considerar que se ha producido un error en la voluntad de la empresa reclamada sobre el precio del producto, por debajo del precio del mercado, sin que conste ningún descuento, promoción, saldo o liquidación de stock, que la empresa actuó con diligencia al comunicar con celeridad el error en el precio a la parte reclamante y cancelar todas las operaciones relacionadas con el pedido.

No corresponde la devolución de la Tarifa Plana porque los pedidos se tramitaron correctamente sin gastos de envío, que es lo que corresponde al servicio de Tarifa Plana (no incluyendo compromiso de entrega a tiempo).

No entrar a conocer de la indemnización de daños y perjuicios, al carecer este colegio de competencia sobre la materia, queda expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **unaninimidad**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.

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