



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 01944.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 04 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 con número 10XKJXSC6H9EE (5 X Huawei P30 Pro 6,47" 128GB Breathing Crystal) el 27 de octubre de 2020, por un importe de 124,90 euros/socios, no obstante, la confirmación del pedido, la reclamada le informó que no podían servirle el producto, debido a un error en el precio anunciado. Solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

La parte reclamada alega que la diferencia entre el precio erróneo anunciado en la página web de ##### y el precio de mercado de dicho producto es tan desproporcionada que cualquier consumidor podría haber entendido que se trataba de un error manifiesto, y ello ocasionaba la anulación del contrato de compraventa por existir una causa invalidante. Todo consumidor medio llegaría a esta misma conclusión, que no se trataba de una venta en promoción anunciada como tal, que el error era fácilmente perceptible por los adquirentes, que la empresa ha actuado con la mayor diligencia exigible al comunicar rápidamente la existencia del error, efectuar el reembolso y sin que los consumidores sufrieran ningún perjuicio. En este concreto caso, al tratarse de un teléfono móvil, es un producto especializado (un móvil de características concretas), por lo que los adquirentes, como la reclamante, eran plenamente conscientes de que estaban comprando muy por debajo del mercado.

La parte reclamante añade que considera que lo manifestado por la empresa reclamada es ofensivo, por asumir que su comportamiento ante una oferta denota un claro ejercicio del derecho anormal o antisocial o dudar de su buena fe. La razón por la cual realizó la compra fue que son familia numerosa de 5, que los móviles, el suyo, de su esposa y de sus hijos de 18, 23 y 25 años, debían reponerse y aprovechó la fecha y la oferta para comprar los móviles para dárselos en Navidad. Es por eso que le parece ofensivo y ahora no piensa desistir. Es muy difícil de creer que una compañía asociada a las nuevas tecnologías no tenga mecanismos de control para el proceso de calidad y asegurarse de que los artículos en oferta tengan etiquetado el valor.

Comunidad de Madrid

Correcto, que si falla no tengan un proceso que controle cuando un artículo tiene una oferta mayor a 50% o 60% y que pida una autorización electrónica para permitir su venta, y que si los dos procesos anteriores fallan no tengan un proceso de control para dejar de atender de manera inmediata pedidos de artículos que han saltado todas las alarmas de los KPI que dicen tener y no darse cuenta después de recibir cientos o miles de pedidos. Están diciendo que ##### puede tomar un montón de información de los clientes, hábitos de consumo, etc., explotarlos y ni siquiera son capaces de controlar su proceso de ventas. No lo creo, soy Ingeniero y es lo mínimo que una empresa debe tener para su venta online. Con este precedente pensarán que pueden argumentar siempre fallos o errores para evitar asumir las cosas. En virtud de lo expuesto, no está conforme con lo manifestado por la empresa y espera que este proceso en particular no llegue a buen término. Espera que multen a ##### por falta de procesos de calidad en sus ventas, por intentar no cumplir con los contratos de venta cerrados y, lo peor de todo, por dudar de la buena fe de los compradores como instrumento de evasión.

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** la pretensión formulada por la parte reclamante al considerar que se ha existido un abuso de derecho, dado que habría existido un error sobre el precio del producto objeto de **reclamación** que se publicó (139,90 euros o 124,90 euros los que se suscribieron al club #####) muy por debajo del precio de mercado (699,90 euros, 684,90 euros como socio), una diferencia importante de precio del 80%, de manera que el mismo no sería el precio real del producto, sin que conste que se oferta el producto como un descuento, promoción, saldo o liquidación de stock. Se pone de manifiesto que no se discute por la parte reclamante y reclamada que el anuncio fue eliminado y se comunicó al reclamante la cancelación del pedido porque el precio del producto no era real ni correspondía al de mercado, no habiéndose producido perjuicio alguno al demandante, dado que no llegó a desembolsar cantidad alguna. La convicción a la que llega este Colegio Arbitral es que el reclamante debía conocer que se había producido un error en el precio del producto por lo que la exigencia de cumplimiento del contrato constituiría un abuso de derecho, por cuanto se pretende la adquisición de un móvil por un precio notoriamente inferior al real, por cuanto se ha producido un error en el anunciado, por lo que se considera que no cabe obligar a la entidad reclamada a efectuar la venta al precio que apareció en la página web, que el reclamante ha intentado valerse de un error notorio padecido por la reclamada para obtener un beneficio contrario a derecho. Consideramos que era perfectamente perceptible el error en el precio, que no se correspondía al de mercado y era evidente para un consumidor medio, debiendo considerar que la reclamada ha actuado diligentemente cancelando la oferta, sin que conste en el expediente ninguna incidencia, en su caso, con el pago y posterior reembolso, todo lo cual hace que consideremos que se está ante un caso de nulidad del consentimiento por error, ya que existía una diferencia clara entre el precio ofertado en la página web y el que se quería establecer, siendo esencial, y debiendo considerar que el error es de naturaleza humana al realizar la transcripción del precio.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.



Comunidad de Madrid

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.