



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08856.3.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 24 de septiembre 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 ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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 27 de octubre de 2019 compró en la web de la ##### el terminal HUAWEI P30 Pro 6,47" 128 Gb Breathing Crystal, con un precio de venta de 124,90 euros, si se era socio o se hacía en ese momento, por lo que añadió la cuota de socio de 2 euros al pedido, y quedó finalmente por la cantidad total de 126,90 euros. A la mañana siguiente accedió a su área personal y vio que el pedido había pasado de "solicitado" a "validado" con fecha de validación por ##### de 27 de octubre de 2019 (adjunta pantallazo). Al final de la mañana del 28 de octubre recibió un correo electrónico de la empresa en el que le exponía textualmente "por causas ajenas a nuestra voluntad nos vemos obligados a cancelar el siguiente artículo, ya que nuestro proveedor no dispone de más unidades" (adjunta pantallazo), e inmediatamente le aparece el pedido en su área personal como cancelado, y "no disponible". En virtud de la LSSICE y del Código Civil artículos 1262 y 1450, habiéndose producido la validación del pedido, es decir la aceptación del contrato, y teniendo en cuenta que el producto sigue a la venta a un precio mucho mayor, pero en stock según la web, por lo que no entiende por qué manifiestan que el proveedor no dispone de más unidades, solicita que se lleve a cabo la venta del terminal por 124,90 euros.

La empresa reclamada aportó alegaciones en el proceso de mediación tramitado por el Comité de Mediación de Adigital y Confianza Online, sin alcanzar una solución entre las partes, que han sido aportadas al expediente.

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 manifestando que la situación sigue igual, reitera su pretensión y manifiesta que ese mismo día había una oferta de la cuota de socio ##### de 15 euros que es el precio habitual que se paga 2 euros, un descuento del 87%, en este descuento se supone que no ha habido error tipográfico (que es lo que alega ##### que hubo). El precio sigue a la venta a un precio mucho mayor, pero en stock, según la web (adjunta copia), por lo que no entiende que la empresa diga en el correo electrónico que el proveedor no dispone de más unidades.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta un escrito en el que relata los antecedentes de hecho y reitera las alegaciones, en síntesis, sobre la perfección del contrato, el error invalidante del contrato de compraventa a distancia, la existencia de abuso de derecho por parte del reclamante que solicita el cumplimiento del contrato, la inexistencia de práctica comercial desleal con los consumidores, y el cumplimiento de la normativa por parte de la empresa. Declara que al intentar informar a los clientes con la mayor celeridad, la empresa cometió el error de no modificar el cuerpo del mensaje automático para los casos de cancelaciones parciales que informa de una falta de disponibilidad, mensaje que recibieron además del que informaba del error en el precio. Finalmente, manifiesta que no acepta la pretensión de la parte reclamante. Adjunta copia del albarán del proveedor, oferta comercial del terminal por otras empresas, y comentarios de consumidores en la red sobre errores en el precio.

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 parte reclamante al considerar que se ha producido un error en la voluntad de la empresa reclamada sobre el precio del producto objeto de **reclamación** que se publicó (139,90 euros) muy por debajo del precio de mercado (699,90 euros), sin que conste ningún descuento, promoción, saldo o liquidación de stock, tratándose de un producto especializado que presupone un consumidor razonablemente informado sobre sus características y precio, 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, y sin que conste ninguna incidencia, en su caso, con el pago y posterior reembolso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del vocal en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, que manifiesta que considera que el contrato ha quedado perfeccionado, no estimando que se trate de un error tipográfico. La oferta del terminal no consiste en un precio simple y unitario, sino que puede ser otro con la opción de suscribirse como socio de la ####, por lo que entiendo que, al necesitar el precio final una operación añadida (rebaja de dos euros por suscribirse), el error no es invalidante porque la empresa, al efectuarse el pedido en estas condiciones, tenía una oportunidad extra de comprobar el error alegado. Por ello, entiendo que las consecuencias económicas del error de la empresa no pueden repercutirse al consumidor, cuando éste no ha actuado con abuso de derecho al comprar sólo un terminal.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, 24 de septiembre de 2020 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####