



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08912.3.2019.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 recientemente adquirió a través de la página web de la empresa un teléfono móvil. Al realizar la compra recibió un cargo en la cuenta bancaria y un correo confirmando la compra. Al día siguiente, 28 de octubre de 2019, recibió un nuevo correo cancelando la compra e indicando como motivo: "no es real ni corresponde al precio de mercado". Reclamó el mismo día y el 30 de octubre le contestan que el problema es debido a un "error informático en el proceso de actualización de datos". No es comerciante y desconoce cómo calculan el precio que debe tener un artículo, pero si ve y oye a menudo muchas rebajas importantes en productos tecnológicos, especialmente teléfonos y televisores, y al tratarse de una empresa formal no dudó que el precio era correcto y acorde al producto. Solicita que la empresa cumpla con la venta confirmada en las condiciones marcadas por ellos y confirmadas en el documento de pedido. Adjunta copia del pedido, de la cancelación de pedido, de la **reclamación** y de la respuesta.

La empresa reclamada formuló alegaciones en el proceso de mediación llevado a cabo por el Comité de Mediación de Confianza Online y Adigital, que son incorporadas al expediente, sin haber alcanzado una solución entre las partes.

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 no aporta escrito de alegaciones.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada aporta un escrito en el que relata los antecedentes de hecho y reitera sus alegaciones, en síntesis, sobre la no 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. 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 €) muy por debajo del precio de mercado (699,90 €), sin reflejar 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 a la parte reclamante y la cancelación de todas las operaciones relacionadas con el pedido, y sin que conste en el expediente 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 solo 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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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**

####