



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09357.2.2019.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 18 de noviembre de 2019 realizó un pedido en la tienda online de la empresa de una cafetera superautomática express 15 bar Krups EA####. El 19 de noviembre de 2019 aparece el pedido como confirmado pero le enviaron un correo indicando que había un error de precio en dos modelos de cafeteras, de los cuales ninguno correspondía a la cafetera que había pedido. Al día siguiente le devolvieron el dinero pero aún sigue como confirmado el pedido. El 20 de noviembre de 2019 envía un correo a atención al cliente y el 21 de noviembre aún sigue esperando que le digan si han cancelado el pedido o no, ya que en la web sigue el pedido como confirmado. Solicita que le expliquen si han cancelado el pedido y por qué, y si es así poder comprar la cafetera a un precio ventajoso u otra cafetera que le pueda interesar a un precio ventajoso. Adjunta captura del pedido y correos con la empresa.

La empresa reclamada formuló alegaciones en el proceso de mediación llevado a cabo por el Comité de Mediación de Adigital y Confianza Online, manifestando que por un error del sistema informático aparecieron unas condiciones económicas conforme a las cuales no se puede entregar la cafetera porque incurrirían en una vulneración de la normativa de comercio y competencia. Sin haber alcanzado una solución entre las partes, la empresa reclamada ofreció un par de alternativas que igualan la calidad de la cafetera reclamada al precio mínimo que legalmente la pueden ofrecer, o una cafetera de menores prestaciones al precio de la oferta errónea. Este ofrecimiento no es aceptado por la parte reclamante, que manifiesta que le interesa la cafetera reclamada.

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 un escrito alegando que, según una noticia en la prensa, en un caso parecido en relación con un terminal de alta gama (575 euros más barato), se le dio la razón a los clientes, por lo que entiende que la ley sirve también para su caso.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente

Comunidad de Madrid

LAUDO, en **EQUIDAD** y por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que aunque se haya producido un error en el precio, la empresa no actuó con la diligencia debida tanto por el tiempo en que mantuvo el error, como en la incidencia al comunicarlo a la parte reclamante haciendo referencia a otros modelos distintos al reclamado, y manteniendo en la página web el estado del pedido como confirmado. En consecuencia, y de acuerdo con la información reflejada en el pedido ##### 1672, la empresa reclamada debe hacer efectiva la compraventa de una cafetera superautomática express 15 bar Krups EA##### (u otra de similares o superiores características) entregándola en el domicilio de la parte reclamante, y éste deberá abonar 99,99 € del precio de la cafetera y 9,99 € por los gastos de envío.

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 realiza rápidamente por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre.

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. Previa 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 20 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.

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

#####