



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09458.6.2019.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 17 de noviembre de 2019 compró a través de la web de la empresa una cafetera superautomática modelo KRUPS EA#####. Pasados 3 días y con el pedido ya confirmado, recibe la notificación de que se ha devuelto el dinero. Contacta con atención al cliente para avisar del error y pedir un medio para hacer de nuevo el pago para recibir el artículo, ya que en ningún momento ha solicitado la cancelación y el reembolso. Su sorpresa es cuando le responden indicando que por un error de publicación el precio de dos cafeteras, que no corresponden a la que compró, son erróneos. De nuevo, vuelvo a remarcar que ese no es el modelo que compró y es después de más de una semana, cuando le dicen que su modelo también ha sufrido un error en el precio, y que no se lo pueden servir. Solicita que le entreguen el bien adquirido o uno de similares características. Adjunta confirmación del pedido, estado actual del mismo, conversaciones 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 o bien 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.

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 alegando que la situación actual del problema sigue siendo la misma. En relación con las alegaciones de la empresa, manifiesta que entre las referencias que anunciaron en la web que tenían el precio erróneo (#####, ##### y #####) no se encuentra la.

Comunidad de Madrid

Referencia de la que adquirió (#####), por lo que el anuncio del fallo nunca se hizo público, sólo se le envió por correo tras ella reclamar. Le ofrecieron una cafetera de características muy inferiores (una cafetera normal referencia #####) al mismo precio que pagó, o una cafetera superautomática de menores características por 264 €+ 10 € de gastos de envío, cuando en Amazon ese mismo día esa referencia se encontraba a la venta por 248 euros. Además, la cafetera que compró tiene pantalla led, capacidad para preparar 15 variedades de café además de café con leche. Siendo flexible y con ánimo de solucionar la situación llegando a un término medio satisfactorio para ambas partes, aceptaría la cafetera superautomática ofrecida u otra de similares o superiores características al precio que pagó por la EA#####, es decir, 99,99 euros + 9,99 euros de gastos de envío.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la **reclamación** manifestando que aporta escrito alegando que por un error en el sistema informático, los días 17, 18 y 19 de noviembre de 2019 los productos con referencia #####, ##### y #####, aparecieron en la página web a un precio que no correspondía con el precio de oferta que se pretendía establecer. Detectado el error el 20 de noviembre, se colgó en la plataforma un comunicado donde se explicaba lo ocurrido a los compradores (adjunta copia). Para satisfacer las expectativas que pudiera haber generado en algunos compradores se ofreció mediante escrito dirigido personalmente, que podían optar entre productos de igual precio o igual calidad al precio mínimo permitido por la ley (adjunta copia). El cumplimiento de lo solicitado por la reclamante supondría la vulneración de la legislación del comercio y de la competencia, por lo que la empresa no puede satisfacer la pretensión de la reclamante.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente 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 comunicarlo a la parte reclamante, haciendo referencia además a otros modelos distintos del reclamado. En consecuencia, y de acuerdo con la información reflejada en el pedido ##### 5873 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 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.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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

####