



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08535.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de junio de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Vino tinto [REDACTED]) el pasado 7 de julio, por un importe de 26 Euros. Según alega el particular, tras recibir la confirmación del pedido, desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a que el precio al que fue anunciado era erróneo. No conforme y habiendo contactado con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir una solución, solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

La parte reclamante alega que el 7 de julio de 2022, a las 11:57 de la mañana, realizó una compra en el [REDACTED] a través de la página web de [REDACTED] de una botella de Vino tinto [REDACTED], reserva [REDACTED], por 26€. A las 11:58 recibí un correo automático de [REDACTED] indicándome que se había registrado el pedido en su sistema, con número de pedido [REDACTED] y me cargan el importe en la cuenta. A las 13:58 recibo nuevamente otro correo de [REDACTED] con asunto "Ya puedes recoger tu pedido - Documento de venta" donde se especificaba que ya podía pasar a recoger mi compra cuando quisiera y se incluía en dicho e-mail el documento de venta (Operación de Venta [REDACTED]). Ese mismo día, a las 19:59 (6 horas más tarde de haberse realizado la venta), me mandan un mail informándome de que cancelan mi "pedido" por un error de precio y al día siguiente se produce el reembolso. Solicita que Entiendo que la venta se ha realizado y que tengo derecho a recibir la botella de Vino tinto [REDACTED], reserva 2016 al precio acordado (26€) en el momento de completar la transacción, tal y como confirmó [REDACTED] desde el momento en que me envié el documento de formalización de la venta y me informa de que puedo pasar a recogerlo cuando quiera. Además se da la circunstancia de que soy de Madrid y el pedido debía ser recogido en [REDACTED], por lo que desde el momento en que recibí la confirmación, adelanté un viaje para que la botella pudiera ser recogida dentro del plazo marcado en el documento de venta. Tras ponerme en contacto con su servicio de atención al cliente y presentar una reclamación en Confianza Online, han rechazado mi solicitud de entregarme la botella que he comprado al precio acordado. La única respuesta que he recibido es que pague los 175€ que vale actualmente

La parte reclamada alega que el día 07/05/2023 hubo una incidencia en la validación de precios en nuestra web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos. En el caso que nos ocupa, se trataba de un Botella de vino [REDACTED], reserva de 750 cl., con un PVP real en oferta de 175,00 € y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 26,00 €. Este error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante de consentimiento, de tal forma que cuando mi representada constató el equívoco surgido contactó con todos los clientes afectados, incluido [REDACTED], para informarles del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta manifiestamente erróneo, incluso inferior al precio de coste, 139,00 €. (Aportamos factura del proveedor acreditativa de dicho extremo). La voluntad de mi representada era publicitar el citado vino con una atractiva

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

oferta a 175,00 €, cuando su precio habitual es de 260,00 €, dado lo exclusivo del producto, mas nunca venderlo al irrisorio precio de 26,00 €. A tal efecto, aportamos publicidad actual del citado producto, con su precio habitual, 260 €. Está pues acreditado que ha existido un error en el consentimiento prestado por mi representada y que dicho error determina que el consentimiento prestado llegase a ser nulo (art. 1265 C.C.). Ahora bien, si consideramos el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266 C.C.) no quedaría invalidado el contrato, bastaría con acreditar y subsanar el error aritmético y ofrecer de buena fe el citado producto a su precio real de oferta. Ante este error patente y manifiesto no puede tener amparo la pretensión del reclamante, quien consciente del error sigue pretendiendo que se le facilite el producto a un precio manifiestamente erróneo, por lo que lamentamos informarle que no procede atender en modo alguno su petición por entender que es ajena a derecho y a la buena fe contractual que debe presidir de manera bilateral toda relación entre comerciante y consumidor. Por lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación

El Órgano 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 comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión formulada por 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 (26,00 euros) muy por debajo del precio de mercado (175 euros), 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.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.