



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08565.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 27 de noviembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha dos de junio de 2023 Solicitud de Arbitraje y dictada el 10 de octubre de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con un pedido realizado en [REDACTED]. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 22 de mayo, por un importe de 2.099 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.

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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación, manifestando que el día 22/05/2023 hubo una incidencia en la validación de precios en la web, que en su caso se trataba de un Televisor [REDACTED] con un PVP real en oferta de 3.499 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 2.099 euros.

Comunidad de Madrid

Este error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante del consentimiento, de tal forma que cuando la empresa constató el equívoco surgido contactó con el reclamante para informarle del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta manifiestamente erróneo, incluso inferior al precio de coste (según factura adjunta). Está pues acreditado que ha existido un error en el consentimiento prestado por la empresa y que dicho error determina que el consentimiento prestado llegase a ser nulo (art. 1265 C.C.).

Ahora bien, si se considera el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266 C.C.) no quedaría invalidado el contrato, bastaría como hizo la empresa 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 su pretensión quien consciente del error sigue pretendiendo que se le facilite el producto a un precio manifiestamente erróneo, por lo que lamentan 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente. El día 22 realizó la compra de una TV [REDACTED], a través de la página web del corte inglés al precio que figuraba (2099€) y la pagó en el momento con tarjeta de crédito creándose el pedido Número [REDACTED] en dicha página. El día 23 se puso en contacto telefónico con [REDACTED] para informarse sobre cómo recoger la TV y le comentan que todavía no ha llegado a su tienda ([REDACTED] de San Chinarro) y que ya le avisarían cuando estuviese lista para la recogida, sin comentarle ninguna incidencia. Ese mismo día, por la noche, le llega un correo explicando que se anula el pedido por un error en el precio sin dar más explicaciones. Al día siguiente se pone en contacto con pedidos online del [REDACTED] y le indican que no es cosa suya, que vaya a la tienda física de San Chinarro que son los que han cancelado el pedido. Cuando llega a la tienda les comenta su problema y le informan de que el encargado es el departamento de pedidos online y que ellos lo único que pueden hacer es darle las hojas de reclamaciones. Indicar que dicha oferta del 53% se mantuvo durante todo el día 22. Se adjuntan documentos de todo lo comentado. Al parecer hay un foro donde existen varios afectados y se comenta que hay gente que sí está recibiendo las TV a ese precio y otros no y que ya estuvo rebajada a un precio similar en noviembre del año pasado.

El reclamante solicita la TV comprada al precio publicado ya que no hay indicios claros de que pueda tratarse de un claro error de precio.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, a su leal saber y entender, resuelve la **ESTIMACIÓN** de la pretensión del reclamante, dado que la oferta de un 53% sobre el producto puede ser perfectamente entendida como una promoción de venta, debiendo la mercantil reclamada entregar al reclamante la TV [REDACTED] previo pago por parte del mismo del importe de 2.099 euros.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 27 de noviembre de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]