



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12129.6/2022

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Venta Online:

En Madrid, a 02 de junio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Se realiza pedido en la página web de [REDACTED] el día 16/09/2022 del producto un topper de colchón [REDACTED] por importe de 6,9 € y que gestionaba y vendía la propia marca. Con fecha 20/09/2022 se recibe un mensaje que el producto tenía error de precio y por falta de stock no pueden servirlo. El reclamante como solución propone otro producto de igual características y la mercantil le ofrece otro producto pero no de las condiciones del primer producto adquirido

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 por escrito .

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y manifiesta: "Que se proporcione el artículo adquirido o uno de los colchones propuestos por que es un topper de pluma de ganso 9 cm, ya que el ofertado por al mercantil, no cumple lo comprado sino que era uno de fibra hueca de 3 cm". [REDACTED]

En su escrito de 9 de enero de 2023 refiere: "Factura como tal no tengo. Puedo presentar los dos correos de confirmación y en su día confianza online les remití confirmación del cobro del pedido en la tarjeta, el cual tendría que buscar ahora, pero factura como tal no tengo. Ahora mismo no se puede descargar al ser un pedido cancelado ya hace tiempo, en todo caso tendría que reclamársela a [REDACTED] y que ellos la remitiesen si es que quieren hacerlo. Adjunto confirmaciones y en cuanto me sea posible si confianza online no ha remitido el cargo de [REDACTED] en la cuenta, lo hago llegar yo."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: " Les informamos que el pedido [REDACTED], fue cancelado debido a un error claro y evidente en el precio de los productos, en la publicación de uno de nuestros colaboradores [REDACTED], los clientes fueron informados a través de publicación en nuestra fe de erratas."

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

En un principio se informo al cliente de que se le mantenía el precio, pero lamentablemente no lo tenemos disponible vendido por [REDACTED], aunque aparece en nuestra página es de un vendedor [REDACTED], ajeno a la incidencia.

[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) informa a sus clientes que, El artículo [REDACTED] se publicó por error el 16 de septiembre de 2022 en [REDACTED] es con precio erróneo de 6,95 €, cuando su valor real es de 161,95 €. El error fue subsanado a la mayor brevedad. Pedimos disculpas a nuestros clientes por las molestias que pudiéramos ocasionarles. Muchas gracias.

Por lo expuesto anteriormente, esperamos den por cumplimentado su requerimiento en tiempo y forma.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se constata que el reclamante es conocedor de que el producto que quiere adquirir no es vendido directamente por la mercantil reclamada, sino que la misma actúa como intermediario entre el reclamante y el vendedor, máxime cuando así es reconocido por el reclamante en su solicitud de arbitraje y las negociaciones para ofrecer otro producto de iguales características es con la vendedora, que en este caso es [REDACTED].

Así mismo, desde la fecha de adquisición del producto, 16 de septiembre de 2022, hasta la comunicación del error, 20 de septiembre de 2022, son 4 días, lo que es un periodo de tiempo corto desde la adquisición hasta que se dan cuenta del error.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y SE DESESTIMAN las pretensiones del reclamante al entender que la empresa reclamada no será responsable de la información y los contenidos publicados por un vendedor en el [REDACTED] si el Operador no tenía conocimiento de su carácter manifiestamente ilegal o de hechos y circunstancias que revelaran tal carácter o si, tan pronto como tuvo conocimiento de ellos, actuó con prontitud, cuatro días en este caso, para eliminar dichos datos e información.

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.

Asimismo y 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



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.

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

Madrid, 05 de junio de 2023

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

