

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12308.7/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone lo siguiente:

"El pasado día 07/oct/22 a las 05:17 horas realicé el pedido en su canal de venta online de un [REDACTED] anunciado como oferta por importe de 99€ iva incluido + 3 € en concepto de gastos de envío. (total 102€). Unos minutos después, exactamente a las 5:24 horas me confirmaron vía mail que el pedido se había realizado con éxito y num de pedido asignado [REDACTED]. Del mismo modo, el 8/oct me confirman por mail la forma de pago seleccionada, que era en 3 plazos sin intereses y se adjunta como documento encriptado el resumen de los pagos a realizar.

Cuando realicé el pedido, la fecha de entrega que se me facilitó era el 13/oct y pasados varios días, al no tener noticias ni del pedido ni por parte de [REDACTED] hablé con el servicio de atención al cliente de [REDACTED] ([REDACTED]), que me toman nota de la gestión [REDACTED] porque me informan que el pedido se había anulado por un error de precio y que además habían emitido una fe de errata. Al buscarla, efectivamente la habían publicado, pero el 8/octubre y reconocen que entre las 02:51h y entre las 10:48h del 7/oct, estuvo publicada la oferta de ese robot aspirador al precio erróneo de 99€. Dado que mi pedido se realizó dentro de ese período, considero que estoy en el derecho de que se me acepte, respete y se me envíe la oferta publicada y asuman el error que reconocen.

No he vuelto a tener noticias de mi reclamación, ni respuesta alguna a las distintas peticiones que les he enviado a través de la opción de incidencias de su app móvil.

En cualquier caso, adjunto toda la documentación de la que dispongo (anuncio de la oferta, correos de pedido /forma de pago, fe de erratas) e igualmente en un word, les he pegado distintos pantallazos con casos en los que a otros clientes se les ha puesto la excusa de que era por falta de stock, dándoles solución de devolverles la diferencia del precio publicado al definitivo, e incluso otros casos en los que pedidos realizados el mismo 7/octubre sí se han entregado al cliente final).

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicito que se me realice el envío del [REDACTED] con la condición ofertada de 99€ que por mi parte solicité en plazo de vigencia y cuyo pedido y pago correcto fue confirmado por ellos y posteriormente anulado sin comunicación previa y faltando al derecho del consumidor."

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 de alegaciones del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que "las reclamaciones que por mi parte realicé a través del servicio de att al cliente [REDACTED], vía app y vía telefónica (con num [REDACTED]), tuvieron como única respuesta que la anulación de mi pedido venía dado por un error de publicación que fue comunicado en una fe de erratas posterior al momento de mi solicitud. Por parte de ellos nunca se me comunicó oficialmente la anulación de dicha petición hasta que pregunté por el artículo.

Tal y como indiqué en la hoja de reclamaciones, adjunto algún caso mediante pantallazo que certifica que sí se atendió alguna compra realizada con las condiciones de esta oferta, e incluso alguno en el que indican que la anulación del pedido es por falta de stock, por lo que el argumento que utilizan no es válido y considero que es publicidad engañosa

También envié correos a att al cliente online, con copia al responsable de ventas online de [REDACTED] (se aporta copia que no se adjuntó inicialmente) y tampoco tuve respuesta nunca.

En el momento de mi petición a través de su web [REDACTED], el producto estaba publicitado y no existía aún la fe de erratas (mi pedido se realiza la madrugada del 07/oct a las 05:24h), y ésta se publica a lo largo del día 7. Como bien indican en ella, "El artículo [REDACTED], se publicó por error entre las 02:51 h hasta el 07/10/2022 a las 10:48h en [REDACTED] con precio erróneo de 99€ cuando su valor real es de 299€. El error fue subsanado a la mayor brevedad" Y es por ello que considero que no atender mi petición, sería faltar al derecho del consumidor ante un artículo con un precio marcado.

Se aporta también el correo de confirmación de la compra (por lo que por parte del sistema de ventas de [REDACTED] se aceptó dicha operación), así como el plan de pago a plazos que recibí un día después de realizar la compra.

Curiosamente el 23/enero este mismo artículo vuelve a tener otra fe de erratas, "[REDACTED] informa a sus clientes que, el artículo [REDACTED], se publicó por error el 16 de enero de 2023 en [REDACTED] con precio erróneo de 239€ + cupón del iva por 43,02€, cuando su valor real es 395€."

PERDONEN? El valor real lo modifican ellos cada vez que les viene en gana para luego emitir una fe de erratas y darlo por cerrado??"

La **parte reclamada** aporta escrito alegando que "en relación al pedido [REDACTED], le indicamos que hemos procedido a su anulación, debido a un error de publicación en el precio del producto. Hemos anunciado la información relativa a este error en el siguiente enlace: [REDACTED]. Por este motivo no es posible respetar el pedido.

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



Comunidad de Madrid

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 la falta de diligencia de la empresa reclamada al no comunicar individualmente a la reclamante el error en el precio que detectó de manera inmediata, no siendo suficiente la publicación general del error en un enlace en la página web de la empresa. En consecuencia, la empresa reclamada debe entregar a la reclamante en su domicilio un [REDACTED], por un precio de 99,00 € y 3 € de gastos de envío, de acuerdo con las condiciones acordadas en el pedido [REDACTED].

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, 13 de junio de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

