



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08932.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 15 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que doña [REDACTED] el 18 de marzo de 2023 adquiere 3 electrodomésticos online a [REDACTED] concreto un frigorífico combi [REDACTED] por 449 euros, una Lavadora [REDACTED] kg por 284 euros y un [REDACTED] marca Beko 13 servicios por 209 € euros. Hace la compra con el número de pedido [REDACTED] y paga el importe total de 899,40 euros con cargo a su tarjeta visa. Posteriormente recibe un correo del [REDACTED] indicando que hay un error de precios y unilateralmente le anulan su pedido y le devuelven a su tarjeta bancaria 450,40 euros, pero ni le entregan el pedido ni el devuelve la cantidad total de 899,40 euros que pagó ni ha recibido aclaración alguna. Sus peticiones son que se respeten los precios de la oferta y le entreguen los electrodomésticos; que se sancione a la empresa por publicidad engañosa y se le compense por lo intereses generados al no devolver el importe íntegro pagado y los perjuicios causados y las molestias.

Por su parte el reclamado [REDACTED] alega: "..., que el día 18/03/2023, hubo una incidencia en la validación de precios en su página web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos, en el caso que nos ocupa, se trataba de una Lavadora [REDACTED] con un PVP real en oferta de 489 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 241,40 € y un lavavajillas marca [REDACTED] con un PVP real en oferta de 339 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 209 €. La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/cove mediante el siguiente código seguro de verificación: [REDACTED] Instituto Regional de Arbitraje de Consumo CONSEJERÍA DE ECONOMIA, HACIENDA Y EMPLEO Comunidad de Madrid ARBCRS04 Calle Ramírez de Prado, 5 bis 28045 Madrid Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39 Este error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante del consentimiento, de tal forma que cuando mi representada constató el equívoco surgido, ARBCRS32



Comunidad de Madrid

contactó con todos los clientes afectados, incluida la Sra. [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 de ambos productos, que según factura que se adjunta al presente escrito estaba la lavadora en 288,00 € y el lavavajillas en 234,10 €. . Adjuntan correo electrónico remitido a la Sra. [REDACTED] informándola del error padecido...".

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.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo la siguiente RESOLUCION: Vistas las manifestaciones de las partes y que estas no facilitan al órgano arbitral la información necesaria para resolver adecuadamente el litigio planteado se acuerda SUSPENDER la emisión del correspondiente Laudo para requerir a ambas partes la información y/o documentación que permita resolver adecuadamente la controversia:

Se requiere al [REDACTED], como parte reclamada: Para que actualice sus alegaciones y aclare la tramitación seguida tras la anulación del pedido de doña D^a [REDACTED] y en su caso acredite si han entregado a esta cliente el frigorífico combi [REDACTED] adquirido por 449 euros, así como las circunstancias o situación de dicha entrega. En el caso de no haberse entregado el citado frigorífico a la cliente aclaren si han devuelto la cantidad total de 899,40 euros a la que ascendía el pedido completo o situación actual y en su caso solución que proponen en la actualidad.

Se requiere a la D^a [REDACTED], como parte reclamante: -Manifieste si ha recibido de conformidad la parte del pedido relativa al frigorífico combi [REDACTED] por 449 euros y si no ha recibido el frigorífico combi [REDACTED] si se le ha reintegrado su importe y presente alegaciones actualizadas a la situación actual.

Trascurrido ampliamente el plazo otorgado a las partes para aportar la información necesaria para resolver adecuadamente el litigio planteado, se comprueba que ninguna de ellas ha presentado lo solicitado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 NO ENTRAR A CONOCER de la pretensión formulada por la parte reclamante [REDACTED] por no haber presentado la documentación e información solicitada para poder verificar los hechos objeto de controversia y careciendo este Órgano Arbitral de la información imprescindible y necesaria para la resolución de la reclamación formulada es procedente resolver el archivo del expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto en dicha vía .

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD



Comunidad de Madrid

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 Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: