



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09142.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó los pedidos nº [REDACTED] (Portátil [REDACTED] con fecha 4 de junio, por un importe de 67,87 Euros cada uno. Según alega la particular, tras confirmación de los pedidos desde la reclamada le informaron de que habían procedido a la cancelación unilateral de los mismos, debido a un error en la publicación de la referencia asociada al producto. No conforme con la respuesta recibida, solicita la entrega de los pedidos respetando las condiciones inicialmente pactadas.

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 a través de Confianza Online y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la entrega de los pedidos respetando las condiciones inicialmente pactadas".

En su escrito de 15 de junio de 2023 refiere: "El día 04/06/2023 compré dos ordenadores portátiles (Pedido [REDACTED] y Pedido [REDACTED]) en una entrada de artículo donde figuraba el título: "[REDACTED]", y una foto de dicho artículo. Recibí el correo de pedido y minutos después el correo de que el vendedor ([REDACTED]) había aceptado mi pedido.

Al día siguiente, recibí un mail donde dicho vendedor me comunicaba lo siguiente "Lo sentimos, pero hemos identificado un error de referencia en el artículo de su pedido. Le reembolsaremos el importe de su pedido en un plazo de 24 horas. Para su información, referenciamos los artículos utilizando su código de barras y el código de barras asociado a su artículo corresponde a otro artículo de nuestro proveedor."

Al día siguiente de ese mail, sin embargo, recibí otro mail el cual señalaba que "Lamentablemente, debido a la falta de existencias de nuestro proveedor, no podremos enviar el artículo [REDACTED] del pedido".

Tras estos mensajes contradictorios, decidí realizar una reclamación mediante una vía de arbitraje

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

("Comité de mediación Confianza Online") a lo que [REDACTED] respondió que "La entidad reclamada ha manifestado que hubo un error en la publicación del precio que el precio real es de 1.600 € que el error fue subsanado a la mayor brevedad por lo que no pueden atender su solicitud."

No entiendo si se están burlando de mi como consumidora, porque en las tres comunicaciones/respuestas por parte de la empresa [REDACTED] he tenido tres versiones diferentes. En primer lugar me comunicaron que habían tenido un error de referencia en el artículo, en segundo lugar que se habían quedado sin stock y en tercer lugar que habían tenido un error en la publicación del precio. Solicita: Yo realicé una compra al vendedor [REDACTED] mediante la página web de [REDACTED] a través de la cual he realizado multitud de compras, acabando todas de manera satisfactoria. Recibí el correo de pedido y el correo de confirmación por parte del cliente. Lo que no puedo entender es que, una vez hayan aprobado esa venta de ese artículo, cancelen el contrato de compraventa de manera unilateral.

Solicito el artículo por el cual pagué y por el cual recibí el correo de confirmación de pedido, significando esto último que la parte vendedora aceptó el contrato de compraventa. No estoy conforme con el reembolso, ya que yo pedí un artículo, me lo confirmaron, y lo cobraron. Cualquier error interno, tanto de la página web de la venta, como del propio proveedor no tiene por qué verme salpicada, más si ambos enviaron los correos de confirmación del pedido".

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de Confianza Online y manifiesta: "Que hubo un error en la publicación del precio que el precio real es de 1.600 € que el error fue subsanado a la mayor brevedad por lo que no pueden atender su solicitud".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, en el que el reclamante refiere que el vendedor es [REDACTED] y que recibió el correo de pedido y minutos después el correo de que el vendedor ([REDACTED] había aceptado su pedido.

Queda acreditado que el reclamante conocía, como el mismo manifiesta, que el producto se adquiere a través de una [REDACTED], por lo que el vendedor no es la empresa reclamada sino un tercero, en este caso [REDACTED] y por ello, no hay legitimación pasiva, con la empresa reclamada, sino que debería ser [REDACTED]

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 la inexistencia del legitimación pasiva ante la empresa que se reclama.

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.

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 23 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: