



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14292.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 2 de abril, por un importe de 118 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del pedido o, en su defecto, de un producto de iguales o superiores características, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

El Órgano 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 **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

Les informamos de que el pasado 03/04/2023, se le informó al cliente por correo electrónico que al ser un pedido cancelado, número [REDACTED] se respetaba precio, no obstante, tras poder comprobar que es un artículo que se publicó con un error en el precio, que fue subsanado de inmediato y publicado en nuestra web de fe de erratas.

Cuando posteriormente el cliente puso la reclamación en la plataforma de [REDACTED], se le dio respuesta en la que se le informó correctamente de la incidencia (anexo1). Fue un error claro y evidente en el precio, dado que el producto lo adquiere por 89,00 euros y tenía un precio de 349,00 euros aproximadamente, que fue subsanado de forma inmediata.

Es por esto que no se puede atender a las pretensiones del cliente, así como facilitamos el enlace de la publicación. [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar la falta de diligencia de la empresa reclamada al no comunicar de manera inmediata e individualmente al reclamante la causa real de la cancelación, el error en el precio, no siendo suficiente la publicación general del error en un enlace en la página web de la empresa, y que le comunicó inicialmente una falta de stock como causa para cancelar el pedido, habiéndole comunicado finalmente la verdadera causa, el error en el precio, pasado un mes desde la compra y como respuesta a la queja formulada por el reclamante.

En consecuencia, la empresa reclamada debe entregar al reclamante en su domicilio una Secadora Condensación Indesit [REDACTED] (u otra de similares o superiores características), por un precio de 89,00 € y 29 € de gastos de envío, de acuerdo con las condiciones acordadas en el pedido [REDACTED]

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo 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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.