



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16358.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 26 de julio 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 UNION DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, 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: " El día 31 de octubre de 2023, realiza un pedido online al [REDACTED] para adquirir dos terminales [REDACTED] móvil libre, motivado por el descuento publicitado " adelántate al Black Friday" en su página web y adquiere los dos artículos por importe de 736,36 euros Recibe la confirmación del mismo y a la vez -ese mismo día- un correo desde el departamento de atención al cliente, informándole de la anulación del pedido, por un error en el precio, a pesar de que se anunciaba como una oferta.

Ese mismo día interpone una reclamación ante Confianza Online, solicitando su mediación para que le mantengan el precio de venta. Dentro de ese procedimiento, la empresa manifiesta que hubo una incidencia en la validación del precio, volcándose de forma errónea.

Adjunta la factura de otra persona que realiza la misma compra, el mismo día y la operación se mantuvo y no se anuló el pedido.

Solicita que le vendan los dos terminales, a un precio cada uno de ellos de 368,18€, en total 736,36 euros.

Considera que el precio ofertado por los terminales, se encuentra dentro de un rango de oferta no desproporcionada y usual en el mercado. Tiene derecho a adquirir el bien al precio marcado, con independencia de quién haya ocasionado el error o haya actuado de forma incorrecta.

LA EMPRESA, mediante escrito de fecha 31 de mayo de 2024, informa que el día 31 de octubre de 2023, se produjo un error en la validación de precios de su web, con volcado de precios manifiestamente erróneos.

Consideran que este error es invalidante del consentimiento y la empresa en cuanto constató el equívoco, contactó con todos los clientes afectados para informar de este error de impresión en la web, al ser este precio incluso inferior al de coste. Aportan factura del proveedor que marca el precio de 641,68 euros.

Entienden que hay un abuso de derecho, al entender que aunque el consumidor presta su consentimiento para adquirir el producto, no se puede corresponder con un terminal de esas características técnicas y de diseño, como el que es objeto de este arbitraje.



Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

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, el Colegio Arbitral acuerda: : **ESTIMAR la pretensión del solicitante**, debiendo la empresa reclamada hacerle entrega de dos terminales móviles [REDACTED] móvil libre, objeto del pedido efecutado en fecha 31 de octubre de 2023 al precio ofertado de 368,18 euros cada unidad, es decir por importe total de 736,36 euros, o, en caso de no existir stock, entregarle otros de similares o superiores características, sin que esto suponga un aumento del precio que debe abonar el reclamante.

Se constata, de la documentación incorporada al expediente, que la empresa publicó en su página web un anuncio de oferta/ descuento denominada "*adelántate al Black Friday*", realizando la usuaria en fecha 31 de octubre de 2023 el pedido de dos terminales [REDACTED]

En el pedido registrado, se refleja la referencia completa de los productos así como un precio con la siguiente reseña "*antes 909,90 €*" tachado, y a la derecha 368,18 €

Las estrategias de las empresas en periodos como Balck frady, se centran en realizar ofertas atractivas para el consumidor, no siendo extraño encontrar descuentos en algunas ocasiones superiores a la media.

La perfección del contrato de compraventa se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes sobre el objeto y el precio y en el caso de contratos electrónicos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación por la recla mada, hecho que se produjo en el presente caso, por cuanto la parte reclamante realizó el pedido y recibió la confirmación del mismo, según queda documentado.

Entendiendo por todo lo razonado que nos encontramos ante un contrato perfeccionado y que no ha quedado suficientemente demostrado la existencia de un error como causa invalidante del consentimiento, tampoco abuso de de derecho tal y como alega la reclamada, este Colegio Arbitral considera que debe estimarse la pretensión de la reclamante debiendo cumplir la empresa con el contrato, al no considerarse que se haya producido un abuso de derecho de la usuaria, tal y como alega la reclamada

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.

La entrega de los terminales – y el abono del precio - se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental a la reclamada y al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



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.

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

Madrid, 26 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: SOLEDAD BALLESTEROS PLAZA

VOCAL REPRESENTANTE

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL