

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00092.6/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 de mayo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, tras haber realizado una compra a la citada empresa mediante [REDACTED] el 14 diciembre del 2024 con un producto cuya descripción es "Pc Gaming Haako (ryzen 7-3700x, 16gb Ram, 250gb Ssd Nvme, 2tb Hdd, Gtx1650)" por un importe de 70,80 € y numero de pedido 71080484-A. Se recibe un correo electrónico a fecha 16 de diciembre del 2024 indicando que se reembolsa la compra y cancela el pedido. Motivo del reembolso: Descripción del artículo incorrecta Así mismo, figura en la web como entregado sin ser esto veraz. Posteriormente, el día 17 se les contacta vía email poniéndoles en aviso que se trata de una práctica abusiva. El mismo día se responde que es un error tipográfico Solicita que como tal una práctica abusiva y de publicidad engañosa, se solicita el cobro de nuevo si procediese y envió del producto inicialmente anunciado a 70,80. En caso de no disponer de dicho PC Gaming pudiendo ser uno de características y gama similares.

La parte reclamada alega que era incorrecto. El EAN que hemos vendido nosotros este 8436556143083 al cliente le aparecía esto: (Adjunto Imagen 1) A nosotros nos llegó esto: (Adjunto imagen 2) Cada producto tiene un código EAN, y un EAN solo pertenece a un producto, podéis verificar que la ficha de producto que pertenece a este EAN en Carrefour ahora mismo no está publicada debido al problema que existe en el título del producto. Si buscáis este EAN 8436556143083 en páginas como icedat: (adjunto imagen 3) indica claramente a que pertenece el EAN del producto que es una caja de ordenador y no un ordenador. En cuanto nos dimos cuenta del error en el título, avisamos al cliente: (adjunto imagen 4) que no podríamos enviar su pedido. Nosotros no hemos engañado a nadie, desactivamos dicha referencia en cuanto nos percatamos del error y el dinero del cliente se devolvió en el acto.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que habiendo comprado un PC gaming por el precio de 70,80 euros de las características que se adjuntan en la imagen el día 14 de diciembre de 2024, se procede a cancelar dicho pedido con el correspondiente reembolso de forma automática sin iteración por el comprador el día 16 de diciembre de 2024. Tras contactar con la empresa vendedora para aclarar la cancelación no se responde. A lo que si se responde es al arbitraje de consumo mencionando que es un problema de la descripción del EAN. Según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007): -Artículo 18: La información de un producto debe ser veraz, suficiente y clara. (en el citado caso la descripción mencionaba PC gaming, además de la imagen de un equipo con componentes) -Artículo 61. -Artículo 97: La empresa debe proporcionar información precisa antes de la compra. (en el citado caso la descripción mencionaba PC gaming, además de la imagen de un equipo con componentes).

La parte reclamante añade que por medio de la presente queremos dejar constancia que ánimo de fraude existe cuando se quiere engañar a un cliente, o siendo una oferta con precios de mercado o totalmente factible nos escudemos en el error tipográfico para no venderlo, pero este no es el caso. El caso ha sido de un error tipográfico claramente perceptible, pues no hay ningún sitio en el mercado donde se pueda comprar un PC Gaming con estas características a 70€. Si a esto le añadimos que debajo de la descripción errónea, aparecía el código EAN/SKU del producto (DNI de los artículos) y si se busca ésta numeración en cualquier vendedor del mercado aparecía que era una caja y no un PC, el cliente estaba perfectamente informado de lo que compraba y apelando al sentido común claramente se aprecia el error, que a su vez fue subsanado rápidamente con un reembolso mostrando una vez más la buena fe de nuestros actos. Catálogo público <https://www.tienda.com/...>

Según comenta el cliente por el art. 18 de la ley general para la defensa de los consumidores y usuarios la información del producto debe ser veraz, suficiente y clara, y en este caso la descripción era errónea pero el EAN/SKU era correcto y es una numeración inequívoca (DNI del producto) por lo que esa información era veraz, clara y suficiente. El Art. 97 tb se cumple pues se ofreció el EAN/SKU antes de la compra...si se hubiera querido engañar se podía haber obviado ese dato, sin embargo, no se hizo y la imagen de la que habla a este señor puede ser perfectamente de la caja, no se puede apreciar si dentro hay componentes o no.

La parte reclamante manifiesta que tal y como ha referenciado la empresa reclamada, según la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007), el Artículo 18: La información de un producto debe ser veraz, suficiente y clara. (en el citado caso la descripción mencionaba PC gaming, además de la imagen de un equipo con componentes). El EAN es desconocido por el comprador y es por todo esto que se reafirma en la postura de adquirir dicho producto al precio inicialmente vendido para evitar considerarlo publicidad engañosa. Se propone como solución adquirir el equipo PC gaming mencionado o uno de características similares por el precio inicialmente comprado para no considerarlo publicidad engañosa.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano 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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto acreditada la buena fe de la empresa, así como la subsanación del error en el producto, con código EAN que pertenece a otro bien, y el reintegro del importe abonado en no más de 48 horas, se entiende que no se ha perfeccionado la compra-venta. Así mismo, de considerar procedente la venta por debajo del coste del producto, se generaría un enriquecimiento injusto a favor del consumidor.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

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