

N/R.: 21 - ARBC - 00307.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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

ARBITRO UNICO

[REDACTED], 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, Cancelación unilateral de un pedido realizado el pasado 24 de noviembre. Después de tres semanas, y tras haber informado de sucesivos retrasos, se informa el 17 de diciembre de que se va a proceder a la anulación del pedido por parte de la reclamada debido a la falta de existencias. No conforme y habiendo contactado con la reclamada en numerosas ocasiones, sin recibir una solución, se procede a la reclamación de una mediación a través de la plataforma Confianza Online. En ausencia de solución en el procedimiento de mediación, se propone a través de la mencionada plataforma el traslado de la reclamación al (IRAC). Solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra o, en su defecto, de un modelo de iguales o superiores características. Cuantía reclamada 70,00 €.

La parte reclamada alega que en relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo de la incidencia surgida con la entrega de un pedido nº 2492329034707, adquirido a través de la página web de [REDACTED] es informamos que, recabados los antecedentes oportunos al departamento de Atención al Cliente de la Venta a Distancia, nos indican que tal y como se informó en su día a la Sr. [REDACTED] como consecuencia de una rotura de stock del proveedor, no se pudo proceder a la entrega del pedido, circunstancia que dio lugar a la anulación del pedido. Cabe señalar que se trataba de mercancía a extinguir y por ello tenía un 50% de descuento. Asimismo, mi representada nos informa que el departamento correspondiente se ha puesto en contacto con el cliente y le ha ofrecido un modelo distinto, superior, concretamente un barco pirata de Lego (5702016616354), al que se aplicaría un 30% de descuento; Si bien, el Sr. [REDACTED] no acepta nuestro ofrecimiento.

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 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



Comunidad de Madrid

correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

En base a estos antecedentes, procede realizar las siguientes CONSIDERACIONES:

I.-En relación a la oferta, promoción o publicidad de un bien o servicio, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece en su artículo 61, que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato. Siguiendo este criterio objetivo, la empresa reclamada queda vinculada por el contenido de la oferta realizada a través de la web y se obliga, por tanto, a la venta del producto con las características indicadas y al precio establecido. La posterior decisión unilateral de una de las partes, en este caso el oferente, basada en la apreciación de un error propio, no puede alterar SOLA y por sí misma, las condiciones pactadas en el contrato, máxime cuando no se cuestiona por la empresa el formato publicitario, en el que se expresa una "oferta" sobre un precio inicial. Es decir, no se trata de un precio erróneo aplicado a un producto sin más, sino que la publicidad indicada en la web presenta un producto con una oferta típica, que mantiene un precio inicial y un descuento aplicado al mismo, que sí coincide con el precio resultante ofertado.

II.- Tipo de contratación. Nos hallamos ante un contrato celebrado por vía electrónica, previsto en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico. En aplicación de esta normativa específica y la remisión que realiza a normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico, la perfección del contrato se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 1450 y 1258 del Código Civil, señalando expresamente el artículo 1262 del Código Civil, que hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación del vendedor. La confirmación de la recepción de la aceptación, es un acto posterior a la perfección misma del contrato electrónico de compraventa, acto que la empresa reclamada ratifica en fecha 9 de septiembre de 2024 (hay alguno expediente que dice que el pedido es del 8 de septiembre/verificar cada presidente los suyos), a través de correo electrónico remitido al reclamante, y que obra como documentación en el expediente. La empresa reclamada posteriormente, realiza de forma unilateral la anulación del contrato, sin que conste acreditado "que ha ofrecido la opción al comprador de buena fe el producto, a su precio real de oferta".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo **la empresa entregarle Juguete de Construcción** y Acción Barco Vikingo y Serpiente Midgard, Casa, Dragón y Lobo LEGO Creator 3en 1, abonando éste el precio ofertado el día 24 de noviembre de 2024 (**60,00 euros**), o en caso de no existir stock, entregarle otro artículo de similares o superiores características, sin que ello suponga un aumento del precio que debe abonar el interesado.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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.

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.