

LAUDO ARBITRAL

2004 /2015

VENTA POR INTERNET

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 20 de Octubre de 2015, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

XXX, en representación de ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

XXX, en representación de CONFIANZA ON LINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el 01/08/14, a las 14:14 horas realiza un pedido en la web de la reclamada de una Tablet XXX al precio de 39 €. Recibe confirmación del pedido y cargo en su cuenta bancaria. A las 15:00 h. recibe e-mail de cancelación del pedido por supuesto error en la web. La devolución del dinero no fue realizada hasta el 06/08/14. Solicita: el perfeccionamiento del contrato de compra venta al precio ofertado.

La empresa reclamada manifiesta que se produjo un fallo de la configuración en la oferta publicada por la web [XXX](#). Su mercantil de modo diligente, tan pronto como tuvo conocimiento del fallo puso en marcha todos los mecanismos correctores necesarios, reintegrando el importe de la venta a los clientes y la posibilidad de adquirir el producto al precio de coste. El pedido, de fecha 01/08/15 y la devolución se produjo ese mismo día. Solicita el archivo de las actuaciones.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se reitera en las alegaciones presentadas.

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 TOTALMENTE** la pretensión del reclamante por cuanto, a tenor de la normativa específica de comercio electrónico (Ley 34/2002) y la remisión que realiza a las normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico (arts. 1256 1258 1262 y 1445 Cº.C.), los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos en dicha normativa cuando concurren el consentimiento de ambos contratantes y los demás requisitos para su validez.

En el presente caso, se constata que la contratación realizada está perfeccionada desde el momento en que la oferta realizada por el vendedor, a través de su página web, ha sido aceptada por el adquirente (pedido nº XXX de 01/08/2014). La posterior decisión unilateral de una de las partes, en este caso del oferente, basada en la apreciación de un error propio del que solo él es responsable, no puede alterar las condiciones pactadas en el contrato.

El consentimiento prestado por ambas partes queda patente, además, por el contenido de la propia normativa específica para este tipo de contratación (Ley 34/2002), cuando en su artículo 28, titulado “Información posterior a la perfección del contrato” obliga al oferente a confirmar la recepción de la aceptación del consumidor. Acto que XXX ratifica el mismo día 01/08/2014, a las 14:15 horas, a través de correo remitido al Sr. XXX, que obra en el expediente.

Se aprecia, por otro lado, que el precio ofertado del producto no era suficientemente indicativo de un error manifiesto. Finalmente, no se aprecia en la contratación efectuada la existencia de mala fe o un afán de lucro por parte del reclamante, correspondiendo en todo caso a la empresa reclamada la prueba en contrario; prueba que no ha aportado al expediente.

Por todo lo expuesto, el Colegio Arbitral determina que XXX haga entrega al Sr. XXX del pedido realizado por este el día 01/08/2014, consistente en XXX, en las condiciones y al precio de 39 € que figura en el documento de *Recibo de pedido* XXX, fechado el 01 de Agosto de 2014.

Dicho Laudo ha sido adoptado por mayoría, con el voto en contra de la Vocal representante del Sector Empresarial, cuya motivación se anexa al presente Laudo

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011 de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los diez días siguientes a esta notificación, previa notificación a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado seis de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, a 20 de Octubre de 2015

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX