

LAUDO ARBITRAL

COMPRA ON-LINE
N/R.: 00723X/2015

RECLAMANTE: D. XXX

RECLAMADO : XXX

En Madrid, a 12 de junio de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. XXX, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a XXX, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado 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 que el 18 de noviembre de 2014 compró a través de la web de XXX, un terminal XXX color oro, por 269 euros, que pone que está en stock, paga el artículo, recibe un mail de confirmación del pedido con el detalle y precio del artículo, y otro email confirmando el cobro del precio, quedando pendiente la recogida del terminal en la tienda del centro comercial XXX a partir del 20 de noviembre de 2014. Llama a la tienda y el comercial le dicen que el pedido está correcto en su terminal pero que no le ha llegado el material y que llamara al día siguiente. Vuelve a llamar y vuelven a decirle lo mismo. Llama el 24 de noviembre le reiteran que no está el terminal, y no ha vuelto a saber más desde entonces. Solicita que le entreguen el terminal que ha comprado, no desea el reembolso del importe pagado. Posteriormente a la denuncia en la OMIC le ingresan los 269 euros en la VISA. Aporta documentación del proceso de compra y de los emails.

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 no aporta escrito de alegaciones.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que manifiesta que los días 18 y 19 de noviembre de 2014, durante algunas horas se produjo un fallo en la configuración en la oferta publicada por la web para la adquisición de un terminal XXX oro. El precio de venta anunciado de 269 euros/unidad, no se corresponde con el real, cuya cuantía es de 499 euros. La mercantil de un modo diligente, tan pronto como tuvo conocimiento del fallo, puso en marcha todos los mecanismos correctores necesarios. Las ventas realizadas en dicho periodo, serán resueltas reintegrando el importe de venta a los clientes. No obstante si el cliente lo desea, la mercantil le ofrece la posibilidad de adquirir el producto al precio de coste de 459 euros/unidad. En las condiciones generales de la web se publicita "las características y precios de los productos ofertados, se actualizan constantemente. En caso de advertirse un error tipográfico en el contenido de la web, se procederá inmediatamente a su corrección. Si algún cliente hubiera realizado la compra basada en un contenido erróneo, se le informará lo antes posible de la incidencia, teniendo el cliente derecho a la rescisión del contrato de compra, sin coste alguno." Finalmente enumera expedientes arbitrales anteriores favorables.

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 reclamante al considerar que el error en el precio alegado por la empresa no es de entidad suficiente para que pudiera ser apreciado como un error por parte del consumidor que adquirió el terminal. En consecuencia, el reclamante debe abonar a la empresa reclamada la cantidad de 269 € y la empresa entregar al reclamante el terminal XXX color oro en la tienda XXX del centro comercial XXX en el término municipal de Madrid, salvo acuerdo de las partes sobre otro lugar de recogida/entrega del terminal.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de 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.

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 NATURALES 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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, 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 si

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 12 de junio de 2015
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX