

## **LAUDO ARBITRAL**

**0977 /2015**

**COMPRA ON LINE**

RECLAMANTE: **XXX**

RECLAMADO: **XXX**

En Madrid, a 14 de Julio 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 FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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: como portador de dos líneas en XXX el día 31/10/2014 realiza la compra on-line de dos terminales XXX, a coste 0 € y los gastos de envío. Transcurridas 72 horas sin recibirlos, llama en repetidas ocasiones y siempre le responden que su pedido está en curso. El 19/11/14 le comunican por sms que sus pedidos han sido anulados. Ha reclamado a XXX sin que esta le dé solución a su reclamación. Solicita: recibir los dos terminales adquiridos on-line a coste 0 €, puesto que su compra se ajusta exactamente a lo que en ese momento describía la página de XXX. Aporta documentación afecta a la compra.

La empresa reclamada manifiesta que el reclamante tiene contratadas las líneas XXX y XXX. Tanto la publicidad como el precio del terminal XXX ofertado a través de su página web aparecía correctamente al precio de 19 €/mes durante 24 meses, con un pago inicial de 231 €. Adjuntan información de dicha página. El reclamante no aporta publicidad alguna de la oferta de referencia. No obstante debido a trabajos técnicos, una incidencia en el momento de la finalización del proceso de compra del terminal hizo que de forma automática se remitiera al cliente un correo electrónico con un precio erróneo. Por ello XXX opto, en lugar de tramitar el pedido, a cancelar la solicitud en base a dicho error y remitir el siguiente mensaje al cliente: "Tu pedido de XXX ha sido cancelado, ya que incluía un precio erróneo por incidencia de sistema..." Solicitan Laudo desestimatorio

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 comparece a la audiencia, a pesar de estar notificado en tiempo y forma, por lo que se da lectura a las alegaciones que constan por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito en el que 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: **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante por cuanto se constata error informático y numérico en el documento de petición de pedido por el aportado; ya que el precio establecido como pago único, de 689 €, no puede convertirse a 0 € en pago aplazado en 24 meses, sin motivación u oferta que así lo justifique y que no ha sido aportada por el Sr XXX.

Por lo expuesto no ha lugar a la entrega de los terminal reclamados, pues de otro modo se produciría un enriquecimiento injusto para el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

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.

Previo 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 14 de Julio de 2015  
LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo. XXX

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX