



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00127.2/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████ empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

██████████ 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 lo siguiente: Con fecha 26/12/2017 efectuó en la web de la compañía la compra de 4 terminales con un descuento en su precio inicial. Confirmaron el pedido y el pago a través de ██████████. El día 27 de forma unilateral anulan el pedido alegando que han tenido un problema en la web y que anularían todos los pedidos hechos en esos días. Considera que el precio que pagó es razonable para una oferta puntual. Solicita recibir las unidades que compró en las condiciones a las que lo hizo porque la compañía los sigue anunciando y sigue teniendo stock suficiente

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 presenta ningún nuevo escrito de alegaciones para el acto de la Audiencia

La parte reclamada aporta escrito de alegaciones para el acto de la Audiencia, que se incluye en expediente y del que se da traslado al reclamante, con el presente laudo, en el que manifiesta, entre otras que el consumidor aporta el carrito de la compra, así como la publicidad concreta del producto pero no las condiciones promocionales que son: *"hasta un 50% de descuento directo en Smartphones, tablets, accesorios, ...El descuento está ya aplicado sobre el precio publicado en la web, válido únicamente en los dispositivos destacados con promoción Oh Happy Days. No acumulables a otras promociones ni cupones de descuento. Canon no incluido. El cliente abonará el Canon Digital en el momento de la compra....."*. El descuento se aplicaba en la propia publicidad del producto, tal y como se anuncia en los legales de la promoción, que prueba la existencia del fallo en el carrito de la compra y no en el precio anunciado del producto. No resulta conforme a la buena fe ni se ajusta a la legalidad, el permitir al comprador, por un fallo del sistema de facturación, adquirir un producto bajo coste o incluso a coste cero, resultando antieconómico (práctica desleal) y siendo fácilmente detectable por cualquier persona media que el precio a facturar no se correspondía con el precio anunciado.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral **ACUERDA: DESESTIMAR** la pretensión del reclamante toda vez que la reclamada actuó con diligencia ante la incidencia producida en el sistema informático quedando acreditado que se notificó el fallo producido al cliente y se le reembolsó la cantidad cargada al día siguiente (27/12/2017) del que se efectuó la compra (26/12/2017).

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 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 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.

Prevía 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 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.

Madrid, 23 de mayo de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL