



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01237.5/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO : MEDIA SATURN MULTICHANNEL SAU
CIF A64421738

En Madrid, a 05 de julio de 2017 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación CONFEDERACION 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: Realiza una compra correctamente (pedido 14079086 en WWW. mediamarkt.es) y media markt se niega a entregar el producto devolviéndole el importe de dicha compra.

Solicita que la empresa le entregue el producto que compró, pagando el precio que anunciaron para el producto en su página web, el día 5 de abril de 2016.

La empresa manifiesta que tal y como comunicaron en referencia al pedido del cliente, debido a la alta demanda del producto, no pudieron suministrarle su pedido, por lo que se vieron obligados a realizar cancelación del mismo, habiendo sido ya abonado el importe el mismo 5 de abril de 2016. Comunican que por cuestiones de política interna, no pueden aceptar la mediación / arbitraje propuesto.

En fecha 3 de mayo de 2017 reiteran el contenido de su anterior escrito señalando que el producto adquirido es " cámara réflex NIKON D5500+18-55mm VR + estuche +palo selfie,999 D 5500 RII D5500 +18/55 VRII, 1300574 e importe de 71,99 euros.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante presenta escrito de alegaciones en fecha 15 de junio de 2017 para este acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Solicita que le permitan realizar la compra que hizo en su día al mismo precio (pedido nº 14079086).

La parte reclamada presenta escrito de alegaciones de fecha 3 de julio de 2017 para el presente acto de audiencia y se opone a la reclamación.

Explican que en la página www.mediemarkt.es aparece un error en el precio del producto Cámara Reflex Nikon D5500+18-55mm VR II+ estuche + palo Selfie, según se describe en el pedido nº 14079086, por 68 euros + IVA.

Este producto suele costar entorno a los 800 euros y se aportan varios anuncios publicados en diferentes webs de competidores para verificar el mismo.

La inclusión de este precio se debió a un error humano y no debiera influir en el consumidor que tiene formación técnica que les hace conocedores del precio erróneo, considerando que no se ejercita derecho conforme a la buena fe y que podría ser considerada su abuso de derecho.

No obstante lo anterior, ofrecen la venta al reclamante del mismo producto con un 25% de descuento sobre su precio actual en la web, quedando en 689,25 euros.

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

Se comprueba que consta formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud de arbitraje por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al código ético de confianza on line, en la que se acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral regional, para la solución de las reclamaciones.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR la pretensión del solicitante** debiendo la entidad reclamada ofrecerle y entregarle un producto de iguales o similares características al producto: Cámara Reflex Nikon D5500+18-55mm VR II+ estuche + palo Selfie 999D 5500 RII D5500+ 18/55 VR III 300574 por un precio de 68 euros iva incluido, tal y como se ofreció en la página web de la empresa reclamada y que dio lugar al pedido número 14079086 de fecha 5 de abril de 2016.

Queda acreditado, por la documentación aportada al expediente, que ambas partes prestaron su consentimiento al contrato celebrado y que el mismo se perfeccionó, por lo que obliga al cumplimiento del mismo.

La empresa indica una primera causa para la cancelación del pedido: "falta de stock" y posteriormente manifiesta: "error en el precio", circunstancias ambas, que no pueden ser acogidas ya que resulta, por una parte, obligación de la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos a la venta, en cuanto se encuentren disponibles en su página web, siendo por otra parte, los detalles de la oferta, la publicidad y precio establecido en la web parte contenido del propio contrato y pueden ser exigidas por el consumidor.

Se considera que no hay abuso de derecho y por tanto no se presume mala fe en el comprador, que adquiere una única unidad del producto ofertado.



Comunidad de Madrid

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde 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 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, 05 de julio de 2017
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: