



LAUDO ARBITRAL

Expte. Nº 05-ARBC- 1462.3 /2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO: EL CORTE INGLES, S.A.

En Madrid, a 04 de Septiembre de 2017, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ON LINE, ASOC. 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 26/03/2017 realiza un pedido a El Corte Ingles (nº 1708544000018) por el que abona 3.562,60 €, siguiendo las indicaciones de dicha reclamada. Los productos estaban promocionados en su página web, sin que la reclamada aplique la promoción en el precio final del pedido. Solicita: que la reclamada aplique las promociones de los productos tal y como aparecen publicados en su página web y proceda a la restitución indebidamente cobradas.

La empresa reclamada no realiza alegaciones en fase de mediación.

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 en el que manifiesta que, tal y como ha reconocido la reclamada, los descuentos promocionales que aparecían ofertados en la página web el día de la compra por cada pack de artículos, se debieron a un error en el volcado de la información aparecida en pantalla. Considera que la reclamada no ha actuado conforme a Derecho aplicando un precio diferente de la promoción publicada, modificando con ello de forma unilateral las condiciones del contrato. Según el artículo 89.2 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios establece como cláusula abusiva que afecta al perfeccionamiento y ejecución del contrato " la transmisión al consumidor y usuario de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables". Cifra el perjuicio causado en 4.611,50 € . Solicita: la aplicación de los descuentos promocionales o, subsidiariamente, abonar la cantidad citada.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación. Manifiesta que se ratifica íntegramente en el escrito de mediación efectuada por Confianza On Line. En este sentido, indica que el reclamante realizó un pedido por internet nº 1708544000018

Comunidad de Madrid

disponible en dos talones de venta, dado que toda la mercancía no estaba disponible para su entrega en un solo envío:

- nº 150 5328, por importe de 3.562,60 €+ 7,90 € de gastos de envío.
- nº 151 5102, por importe de 1.048,90 €.

El empleo inicialmente como medio de pago una tarjeta bancaria, no admitiendo su entidad financiera el cargo total de 4.611,50 €; por lo que desde el Dpto. de Administración se le ofreció cambiar la forma de pago por transferencia bancaria. El reclamante solicitó entonces pagar por transferencia bancaria el pedido 150 5328 y con tarjeta bancaria el 151 5102. El mismo día del pedido el cliente formula reclamación en la que manifiesta que en la operación de compra no se han aplicado los descuentos promocionales que, según él, aparecían ofertados ese día y que, por un error en el volcado de información de pantalla se cargaban a coste cero cada pack de artículos, pese a que el global de la operación que el cliente visualiza en pantalla y siempre con carácter precio a la contratación, informaba del precio exacto del total de artículos solicitados por el : 4.611,50 €. Prueba fehaciente de la total conformidad del cliente con el precio de la compra es la transferencia realizada por el cliente como medio de pago de un parte de su pedido. En todo momento el PVP de cada producto individual figuraba con el precio correcto y que el pedido fue entregado los días 6 y 20 de abril de 2017. A modo de explicación aportan diversas pantallas en las que figura el error de impresión al estar tachados los PVP reales de cada oferta y sustituidos por un PVP irreal de "0" cada producto, y la del precio final que el cliente visualiza durante la tramitación de su pedido, de 4.611,49 €. Solicitan Laudo desestimatoria de la pretensión por ser contraria a Derecho.

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 al considerarse por este Colegio Arbitral que los hechos que denuncia no constituyen un incumplimiento contractual ni una infracción a la normativa de consumo, sino la producción de un error informático en la página web de la empresa reclamada.

Dicho error no puede ser esgrimido por el como una inaplicación de descuentos promocionales, por cuanto el error es, precisamente, la cuantificación "0 €" del precio de todos y cada uno de los productos integrantes del pedido y, a la vista de las pantallas aportadas, se comprueba que dichos precios a 0 € no están asociados a la adquisición de otros artículos; lo cual desvirtúa que se trate de una promoción comercial.

En el presente caso, es el propio reclamante quien subsana el error informático que denuncia, al realizar voluntariamente el pago del pedido nº 1708544000018 en fecha posterior a la compra (03/04/2017), a través de transferencia bancaria de importe 3.562,60 € y un pago con tarjeta de 1.048,90 €; dando así su conformidad al precio total de la compraventa que aparece cuantificado en la misma página web por la empresa reclamada.

De estimarse la pretensión del reclamante, se produciría un enriquecimiento injusto por parte de este y pretender aplicar los artículos 61 y 89.2 de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, como invoca el , es hacer una interpretación errónea y retorcida de la norma citada.

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



Comunidad de Madrid

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 cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, 04 de Septiembre de 2017

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: