



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04647.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO : FNAC ESPAÑA . CIF A80500200

En Madrid, a 14 de marzo de 2019 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.

Celebrándose, en el día de la fecha, Audiencia escrita, se constata que las partes han sido notificadas en tiempo y forma, entre otras, sobre el Órgano Arbitral designado y el día de celebración de la misma, a efectos de posible recusación, aportación de alegaciones y/o pruebas oportunas. Se inicia la Audiencia escrita con la lectura de la reclamación, de las alegaciones formuladas y revisión de la documentación adjuntada al expediente.

La reclamación puede resumirse en lo siguiente: Con fecha 15/06/2018, a las 8,15 horas, compró en la Web un ordenador portátil HP Pavilion Power Notebook 15-cb015ns 15,6", por un precio de 399,90 euros; a las 16,59 euros recibió una comunicación de la empresa cancelando el pedido por error de precio en la web. Envío correo solicitando que procedieran a tramitar el pedido y respondieron reiterándose en la cancelación del mismo. Solicita que se tramite la orden de compra del citado ordenador que fue realizada de buena fe, de modo correcto y confirmada por la compañía. El precio del producto no está fuera de mercado y puede perfectamente corresponder a una oferta de unidades limitadas.

La parte reclamada mediante escritos, incluidos en expediente y de los que se da traslado al reclamante, entre otras manifiesta que en el momento en que realizó el pedido, el precio que se mostraba era incorrecto, debido a un error puntual (durante un breve lapso de tiempo aparecía a 399,90 euros en lugar de 899,99 euros). La desproporción entre el precio mostrado y el real de mercado se hace evidente y fácilmente advertible el error, manifiesto e involuntario en que se incurrió por su parte. Detectado el error procedieron a subsanarlo, poniéndolo en conocimiento de D. Manuel, actuando con la máxima rapidez y diligencia exigible en estos casos. El importe de dicho artículo no fue cobrado en ningún momento. Se trata de una notable discrepancia entre el precio real y el ofertado; esta diferencia notable genera una sospecha evidente de la existencia de un error en el proceso que conduce a la presentación virtual de la oferta y es un hecho apreciable por cualquier consumidor medio; el comprador no ha sufrido ningún daño adicional ni coste por deshacer la operación; han sido diligentes en su reacción que revela un compromiso honesto en intentar disipar cuanto antes la impresión errónea. En las Condiciones Generales de Uso y Contratación, Punto 3 que figuran en la Web, se recoge información al respecto.

La parte reclamante, mediante escrito, incluido en expediente, reitera sus alegaciones, pretensión y, entre otras, manifiesta que ya ha aportado inicialmente las pruebas de las que dispone.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

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 la parte aquí reclamada actuó con diligencia ante el error material producido sobre uno de los elementos esenciales de la compraventa como es el precio del producto, comunicando la anulación del pedido el mismo día en el que se efectuó y no cargando importe alguno al comprador. La desproporción entre el precio mostrado y el real de mercado se hace evidente y el error, involuntario, producido puede ser perfectamente reconocible y no debe ser amparado.

A meros efectos informativos, en las Condiciones Generales de Uso y Contratación que figuran en la Web de la compañía, concretamente en su punto 3, se recoge información al respecto.

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.

Previa 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, 14 de marzo de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL