



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 02421.1/2019

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A.**  
CIF A28017895

En Madrid, a 07 de mayo 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 AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, 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: en la mañana del lunes día 10 de septiembre, se ha promocionado en la web del establecimiento un smartphone Nokia 6.1 al precio de 89,9 euros, apareciendo a su lado el precio tachado anterior: 249,9 euros. Tras realizar la compra y recibir confirmación de la misma vía email, diez horas después, recibe otro correo diciendo que se anula la compra al tratarse de un error informático. Solicita recibir el producto comprado en los términos de la promoción. Además, habida cuenta, de las sucesivas respuestas del comerciante y su falta de empatía, se ha visto obligado al transcurrir mas de 5 meses a comprar otro terminal , por lo que pide que se sancione, adviertan etc a la empresa reclamada.

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 presenta escrito para el acto de audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Indica que ha tenido unos gastos de correos de aproximadamente 10 euros y señala que ha tenido que adquirir dos nuevos terminales en este periodo y por tanto como compensación solicita 100 euros y posibilidad de finalizar la compra del terminal, a 89 euros.

La parte reclamada mediante escrito de fecha 3 de mayo de 2019 presenta alegaciones para el acto de audiencia indicando que el día 10 de septiembre de 2018 hubo una incidencia en el proceso informático de validación de pedidos, ya que se vuelca un PVP erróneo que afectaba al terminal Nokia 6.1.



## Comunidad de Madrid

Se contacta con todos los clientes afectados, incluido el Sr. Mateo, para informarles del claro error de impresión - inferior al precio de coste-. La empresa subsanó el error aritmético y ofreció el producto de buena fe, respetando el precio inicial y real de la oferta.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del solicitante, debiendo la empresa **ofrecer al cliente la posibilidad de comprar** un terminal móvil Nokia 6.1 dual SIM-negro, aplicando un descuento del 25% sobre el precio PVP que la empresa señala como correcto (249,90 euros), es decir, **por importe de 187,42 euros**.

Si el reclamante dentro del periodo de cumplimiento del presente Laudo, no realizase dicha compra, se entiende que la empresa queda liberada de cualquier obligación con el consumidor.

La empresa detecta el error de transcripción en un periodo breve de tiempo (10 horas) contactando con el interesado y el producto no se llega a cobrar al usuario.

La incidencia en el sistema informático de la empresa no es imputable al reclamante pero se considera que la compañía ha actuado con celeridad, informando del error al interesado, y no hay constancia de que se hayan producido perjuicios adicionales al comprador, por lo que procede compensar parcialmente al usuario con la aplicación del descuento señalado, en caso de que siga interesado en adquirir el terminal.

No procede el abono de ninguna otra cantidad solicitada al no quedar debidamente acreditada.

Este Órgano arbitral carece de competencia para sancionar a la empresa- tal y como solicita el reclamante- por lo que no puede valorar dicha petición. No obstante se informa que el usuario puede ejercitar en este sentido, cualquier acción que estime oportuna en defensa de sus intereses.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del VOCAL EMPRESARIAL.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono/ formalización posible compraventa se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre.



## Comunidad de Madrid

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, 07 de mayo de 2019  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL