



**LAUDO ARBITRAL**

N/R.: 05 - ARBC - 02504.3/2019

**RECLAMANTE:**

NIF

**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: buscando un teléfono móvil para su uso particular, encuentra en el Corte Inglés un modelo que se adecuaba a lo que estaba buscando, por precio y características. Realiza la compra y lo paga a través de Pay Pal. Se envió factura de compra y se cobró la cantidad adeudada. Al día siguiente, la empresa de forma unilateral cancela el pedido, y nunca respondió a los emails enviados ni contactó con él a excepción del de la cancelación del pedido.

Solicita comprar el teléfono de las mismas características y precio que el comprado a través de la web de la 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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 29 de abril de 2019, señalando que desea adquirir el producto ofrecido al precio indicado en la web de El Corte Inglés. Se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 3 de mayo de 2019. Señala que el pasado 24 de septiembre de 2018 hubo una momentánea incidencia en el proceso informático de validación de pedidos en Marketplace, al detectarse que se había volcado un PVP erróneo, y que no coincidía con el precio del producto para ese día.

El producto tenía un precio PVP real de 740 euros y se validó por importe de 150,72 euros-inferior a su precio de coste-.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tel: 91 548 50 00 - 91 548 50 00



## Comunidad de Madrid

Detectado el error se dió aviso inmediato tanto email como personalmente a todos los clientes afectados. Dicho error es invalidante del consentimiento, inferior al precio de coste. Se acreditó y subsanó el error y ofreció el producto respetando el precio inicial. Consideran acreditado el error en el consentimiento prestado.

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 solicitante por cuanto se considera que se ha producido un error precio, reconocido por la empresa y comunicado en un plazo razonablemente breve al usuario y habiendo reintegrado el importe abonado, siendo discutible afirmar que el mismo, no pudiera ser advertido de manera directa y eficaz por el comprador del producto.

Se pretende adquirir un terminal móvil "Apple Iphone 8 64GB gris espacial" por 150,72 euros, muy por debajo, incluso del precio de coste para la empresa y coincidentes con precios medios en el mercado para ese tipo de bien en ese momento, según manifiesta la empresa unos 740 euros. Precio reconocible por un consumidor medio empleando diligencia debida.

El reclamante no ha desvirtuado dicha alegación.

No concurren en el presente asunto otros elementos en la página web de la empresa que pudieran llevar a pensar al usuario que se trataba de una promoción especial u oferta específica.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA con el voto en contra del presidente de este colegio Arbitral.

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



## Comunidad de Madrid

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 CÓLEGIO ARBITRAL