



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13998.2/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de agosto de 2023 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 26 de noviembre de 2022 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de abril de 2023 Resolución de Inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de Convenio Arbitral válido y designa al Árbitro Único, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad del reclamante con la cancelación de una compra online por parte de la mercantil reclamada. Solicita que se anule dicha cancelación y se reactive el envío del producto, o bien que se le facilite un descuento del mismo importe que cuando realizó la compra, para volver a realizarla de nuevo.

El Árbitro Único 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 reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación; en relación la solicitud de compra de un estuche de perfume [REDACTED], 125 ml. de la marca [REDACTED], efectuada a través de su página web, y empleando como medio de pago diversos vales promocionales "[REDACTED]" de 10 € cada uno, divulgados por distintos conocidos Influencers a través de diversas redes sociales, informan que, tal como ya le fue comunicado a las pocas horas de efectuar su pedido a todos los clientes afectados, incluido el Sr. [REDACTED], se procedió a la cancelación de aquellos pedidos sobre los que se hizo una utilización abusiva de dichos vales promocionales y ajena a los términos comerciales aplicables.

En el caso concreto del Sr. [REDACTED] pretendía canjear la práctica totalidad de su compra (72,92 €) empleando hasta 6 vales o cupones descuento cuando era perfectamente conocedor de las condiciones de la promoción y habiendo detectado ese craso error en la validación de los vales decide lucrarse



Comunidad de Madrid

ilegítimamente de ello, pretendiendo adquirir a coste prácticamente “0 €” el citado perfume a base canjear repetitivamente el mismo cupón descuento las citadas seis veces.

Por un fallo informático, al aplicar el único vale promocional de 10 € aplicable a la promoción el mismo no quedaba “usado/bloqueado” por lo que se podía repetir “n” sucesivas veces a capricho del usuario que “detectaba” que su vale seguía vigente.

Como se puede comprobar en los archivos adjuntos, los citados Influencers explicaban perfectamente el contenido y alcance de la promoción: un único vale aplicable por cada compra superior a 45 € en los perfumes de [REDACTED] y [REDACTED]. Condiciones que, en el caso concreto del Sr. [REDACTED], no se cumplieron, motivo por el cual, su pedido hubo de ser cancelado.

Se aporta, igualmente, copia de la divulgación que del citado error se publicó en distintas RRSS, como “[REDACTED]”, donde muchos de los compradores, conscientes del uso ilegítimo de los vales, “se jactaban” de ello e incitaban a otros potenciales compradores a su uso.

Por todo ello, la mercantil reclamada se ha visto en la obligación de cancelar todos aquellos pedidos que, como el del Sr. [REDACTED], no cumplían las normas de utilización de los vales por un uso ilegítimo de los mismos, contrario al principio de buena fe contractual que preside toda relación entre comerciante y consumidor.

La parte reclamante no comparece a la audiencia escrita.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Árbitro Único se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO. Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Árbitro acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la mercantil reclamada ofrecer el producto adquirido en su día por el reclamante a un coste de **62,92 €**, es decir, por el precio ofertado en la web oficial: 72,92 €, menos los 10 € del cupón que utilizó el reclamante, que **únicamente era válido para un uso**.

El reclamante adquirió el perfume a un precio de 12,62 €, muy por debajo de su precio de mercado (121,54 €), ello no puede inducir a error al consumidor sobre la realidad del producto pretendido y su precio. Concluyéndose que, en efecto, se ha producido un fallo o error en relación al uso de los cupones que el reclamante tenía en su poder.

Y si bien la oferta publicitada forma parte de los elementos de la contratación, en el presente caso, por distintos motivos, no puede considerarse perfeccionado el contrato de compraventa online, pues siendo cierto que la publicidad vincula y que la responsabilidad de la página web es únicamente de la empresa reclamada, también lo es que de llevarse a cabo la compraventa de los perfumes a esos precios, se produciría un enriquecimiento injusto a favor de los consumidores y una vulneración de la legislación en materia de comercio y de la competencia (venta por debajo del coste). Es por ello que, en **EQUIDAD**, se adopta la solución

Comunidad de Madrid

mencionada líneas arriba, debiendo la reclamada ofrecer al reclamante la posibilidad de adquirir el producto a un precio de **62,92 €**.

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.