



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08801.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D^a [REDACTED] en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por el presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral que permite la resolución del litigio en defecto de acuerdo amistoso entre las partes.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, y seguidamente procede a:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

1.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la compra el pasado día 05/05/2023 de una Bicicleta elíptica [REDACTED], ofertada en la página web por 89,90 euros siendo anulada la compra por la parte la empresa reclamada por existir error en el precio de la oferta. Seguidamente se estudia la documentación y/o prueba aportada por ambas partes.

- 2.- Dar audiencia a las partes:

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación alegando: " ... En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED] con motivo de su solicitud de compra de una Bicicleta elíptica [REDACTED] vendida en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) Como ya conocen, el pasado día 05/05/2023, hubo una incidencia en la validación de precios en nuestra web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos. En el caso que nos ocupa, se trataba de una [REDACTED] un PVP real de 449 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 89,90 €.

2º) Este error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante del consentimiento, de tal

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

forma que cuando mi representada constató el equívoco surgido, contactó con todos los clientes afectados, incluida la Sra. [REDACTED] informarles del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta manifiestamente erróneo, incluso inferior al precio de coste, que en el presente caso es de 259,00 euros, como se acredita con la copia de la factura que adjuntamos al presente escrito...”

-De estas alegaciones se han dado traslado a la parte reclamante.

La parte reclamante comparece a la audiencia y alega: “...En relación al expediente referido y vistas las alegaciones de [REDACTED] en el trámite de audiencia, indicar que la única motivación ha sido adquirir el artículo para su uso, incitada por un precio asequible dadas mis circunstancias económicas. No existiendo en ningún caso la mala fe a la que hacen referencia para enmascarar su error y no asumir sus consecuencias. 2. Tras la cancelación y haber comunicado mi disconformidad por la cancelación unilateral de la primera compra, se adquiere un segundo artículo ya que era aún más ventajosa, los gastos de envío eran gratuitos. 3. La incidencia a la que hacen referencia se mantiene en el tiempo desde el día 05/05/2023 cuando se realiza la primera compra en el [REDACTED] hasta al menos la segunda compra el 07/05/2023 en su plataforma de [REDACTED]. 4. Se intenta llegar a un acuerdo por diversas vías sin éxito, llegando incluso a anular mis reclamaciones en mi perfil de cliente sin solución alguna. 5. Operan desde la supremacía ante sus propios clientes, acusando de mala fe por no asumir las consecuencias derivadas de su incidencia. 6. Destacar que es una práctica muy habitual por parte de [REDACTED] anular artículos y compras íntegras cada vez que le parece excusándose en errores creados por ellos mismos. Personalmente me ha ocurrido nuevamente con su firma siendo esta la cuarta vez. 7. En este sentido se pronunció la Junta Arbitral de Consumo en su Laudo arbitral del Expediente N.º 496/2019. 8. El propósito de la reclamación es poder adquirir un único artículo al precio ofertado en mayo de 2023 para fomentar la actividad física mediante su uso, no existiendo ningún otro fin que el descrito. Para ello se adjuntaron las pruebas pertinentes...”

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado por **UNANIMIDAD**: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, la oferta en base a la que se hizo el pedido online y el reducido precio del mismo, muy por debajo del precio real e incluso por debajo del precio de coste de la oferta, habiendo la empresa reclamada comunicado en menos de 24 horas la anulación del pedido, 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 la publicación del precio/descuento del referido producto en la página web de la empresa reclamada 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, aun siendo cierto que la publicidad vincula y que la responsabilidad de la página web es únicamente de la empresa reclamada, también lo es que al cliente se le ha comunicado en muy breve plazo la cancelación del pedido objeto de controversia y de llevarse a cabo la compraventa por un precio final inferior al de compra al proveedor se produciría un claro enriquecimiento injusto a favor del consumidor y una vulneración de la legislación en materia de comercio y de la competencia (venta por debajo del coste).

Sin perjuicio de lo anterior, este colegio arbitral desea manifestar que si bien este colegio no tiene competencias sancionadoras, siconsidera que la repetición de estos errores de precios por parte de la empresa reclamada está siendo excesiva y más en estos que estando ya que anulando las operaciones por error en el precio públicas no retiran la publicidad inmediatamente y permiten



Comunidad de Madrid

n que se siga comprando a precio erróneo como es el caso de esta cliente que una vez anulada la compra por error en el precio ha podido volver a hacerla por un precio inferior al correcto y se hace un llamamiento para un mayor diligencia de los responsable estas áreas de la empresa reclamada .

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 09 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]