



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13698.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La reclamante refiere que con fecha 27 de Septiembre a las 14:10h a través d la Pagina Web [REDACTED] donde se publicitan empresas con Ofertas Flash y grandes Descuentos, efectua como muchas otras veces en este portal, una compra de una [REDACTED] a un precio Ofertado como Oferta Flash de 37, 99 €, y que además [REDACTED] le aplicaba un Descuento de 3 € sobre la misma. Su pedio con nº [REDACTED] fué confirmado al momento y cargado en su cuenta el importe total de de 34.99 €. A las 16:13h recibo una notificación de [REDACTED] de que mi pedido ha sido cancelado por la empresa distribuidora [REDACTED] por motivo: error en el precio. Además se recibe un mensaje de la empresa en el chat de Miravia que mi Pedido ha sido Cancelado por error en el precio y que será reembolsado.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: " que se me suministre el producto adquirido al precio ofertado en el momento de mi compra y se me cargue el importe correspondiente al precio del momento de mi compra cumpliendo con su contrato de venta y con mis derechos como consumidor final de acuerdo al Código Civil.

En su escrito de 16 de noviembre de 2023 refiere: "No estoy de acuerdo en la contestación de la empresa vendedora. No están asumiendo la responsabilidad que deben asumir, primero confirman mi pedido y lo cobran, luego lo cancelan alegando que es un error de precio y a los 4 días me devuelven el dinero. Ustedes han publicado su producto en una [REDACTED] de Ofertas Flash en la que se publicitan con una oferta flash en ese momento del 75% como muchos otros productos publicitados por otras empresas. Ahora alegan que ha sido un error sin más".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En el primer momento cuando hemos conocido la incidencia, con fecha 27/09/2023, hemos contactado con el cliente dentro del mensajería de [REDACTED] para comunicarle lo sucedido. Debido a un error en el manifiesto de precio dentro de la web de [REDACTED] el precio de producto adquirido es mucho más inferior que el precio real, por lo que lamentablemente no es posible servir su pedido. En este caso, hemos procedido el reembolso del total de su pedido. Actualmente el pedido se encuentra cancelado y reembolsado. Que teniendo por presentado este escrito, se sirvan por formuladas las anteriores alegaciones al expediente reclamación y se proceda a incorporarlas al mismo, a efectos de tenerlas en cuenta a la hora de dictar resolución o mediación final.



Comunidad de Madrid

En su escrito de 24 de abril de 2024 refiere: "Que en fecha 19/04/2024 hemos sido notificados por Instituto Regional de Arbitraje de Consumo. Que tiene la condición de reclamada en el asunto arriba indicado; Que la señora [REDACTED] en calidad de parte reclamante, sobre pedido N° [REDACTED] realizado desde la página web de Miravia el día 27/09/2023, a nombre de [REDACTED] del artículo: [REDACTED] Tabla de Surf Hinchable con Remo Ajustable y Bomba [REDACTED] Tablas Paddle Surf con 3 Aletas para Mayor Estabilidad Kit de Reparación Bolsa de Transporte Ideal para Principiantes. Referencia: [REDACTED]. Alegaciones: Primera, El día 27/09/2023, la clienta realizó la compra a las 14:09, Sin embargo, detectaron una incidencia a las 16:13 del mismo día, En ese momento, el equipo de atención cliente se puso en contacto con la clienta a través del servicio de mensajería de [REDACTED] para comunicarle lo sucedido y realizar el reembolso de su pedido. adjunto doc.1 Segundo, La clienta adquirió el producto: [REDACTED] por 37,99 €. Debido a un error en el manifiesto de precio dentro de la web de [REDACTED] el precio de producto adquirido es considerablemente inferior al precio real de mercado 189,99 €, que es de 189,99€ actualmente, causaría una pérdida considerable a la empresa. Por lo tanto, no es posible servir el pedido realizado. Tercero, Queremos destacar que en el momento de la compra no había ninguna oferta ni promoción por nuestra parte que justificara el precio incorrecto. En vista de lo expuesto, consideramos que el incidente ocurrido es un hecho fortuito y es evidente que el precio en la página web era ridículo, y por tanto, fruto de un error manifiesto. Por lo tanto, solicitamos que estas alegaciones sean incorporadas al expediente de reclamación y sean tenidas en cuenta al momento de dictar resolución o mediación final".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y para poder constatar si el error en el precio es susceptible de dejar sin efecto el contrato, se tienen en cuenta los siguientes puntos:

- 1º El error debe tratarse de un error aprehensible fácilmente, es decir, que el consumidor pueda percatarse de este a partir de aquellos aspectos esenciales de la información.
- 2º Que exista una enorme desproporción entre el valor de mercado y el precio ofertado.
- 3º Determinar si el precio de un producto de no consumo masivo, resulta siendo inferior al de bienes de bajo costo de consumo habitual.
- 4º Analizar si el valor del producto resulta siendo inferior o igual al de los costos adicionales;
- 5º Observar si el valor del producto resulta igual o inferior al de sus accesorios;
- 6º Definir si la forma en que se exhiben los productos permite al consumidor evidenciar una desproporción en el precio respecto de los demás que aparecen en una misma pantalla;
- 7º Estudiar si existe una ausencia de anuncio sobre descuentos o promociones, que permitan por lo tanto deducir que existe un error en el precio por su bajo valor.
- 8º Comparar si existen productos de igual categoría en el mercado que puedan adquirirse por un precio cercano al erróneamente anunciado.

En el caso que nos ocupa:

- 1º la mercantil ofrece sus productos a través de una Marketplace que tiene ofertas de productos está en una plataforma en la que si existen descuentos del 75%, 70% 25% etc.
- 2º no queda acreditado que constase en el precio de producto el coste del mismo sin el error de precio.
- 3º La reclamante además de los posibles descuentos generales, tiene uno privado de 3 €, debido a que es cliente habitual.
- 4º El importe del producto adquirido era de 37,99 € y el que refiere la mercantil sin el error es de 189,99 que podría ser acorde a alguno de los descuentos mencionados en la plataforma.

Tras lo cual, este Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante, entendiendo que el importe anunciado puede acogerse a las ofertas habituales y reiteradas de la plataforma Marketplace en la que la mercantil anuncia sus productos.

Por ello, la mercantil debe proceder a entregar el producto [REDACTED] Tabla de Surf Hinchable con Remo Ajustable, en el precio ofertado en la plataforma en la que se adquirió (37,99 € - 3 €) que asciende a 34,99 €.



Comunidad de Madrid

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.

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, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

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