



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11822.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 03 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO**:

[REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 03/09/2024: "El día 1 de Septiembre se realizan 3 pedidos en la App de [REDACTED] por importes de 41€, 70€ y 120,5€. Se produce la confirmación de los pedidos por parte de [REDACTED] y confirmado el pago en Paypal, sin ningún tipo de incidencia. Al día siguiente, 2 de Septiembre, se produce la anulación de todos los pedidos de manera unilateral, por parte de [REDACTED] mediante un mail que informaba de la misma, sin otro motivo que un supuesto error en la web que en ningún momento fue patente a la hora de realizar el pedido. Se entiende la compra y confirmación mediante correo electrónico de un pedido como un contrato legal, ya que se han cumplido los requisitos necesarios para que el contrato se entienda válido y la empresa deberá entregar los objetos adquiridos".

Solicitud: "Se solicita a [REDACTED] la revocación de dicha anulación y el envío de los 3 pedidos al mismo importe al que se realizó la compra, ya que se han cumplido los requisitos necesarios para que el contrato se entienda válido y la empresa (en este caso [REDACTED]) deberá entregarnos los pedidos".

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Justificantes de los pedidos:
 - o Pedido nº 2424544002063 realizado a las 17:27h. Eau de Parfum Neroli Portofino Tom Ford, talla 100 ml, 1 unidad, precio 41 €.
 - o Pedido nº 2424532002127 realizado a las 17:27h. Eau de Parfum Jasmin Rouge Tom Ford, talla 100 ml, 2 unidades, precio unidad 35 €, total 70 €.
 - o Pedido nº 2424559002185 realizado a las 17:28h, precio total 120,50 €
 - Eau de Parfum Bitter Peach Tom Ford, talla 50 ml, precio 32,50 €
 - Eau de Parfum Electric Cherry Tom Ford, talla 30 ml, precio 43 €
 - Parfum Oud Wood, 50 ml, precio 45 €
- Justificantes de los pagos realizados:
 - o Pago de 41 € realizado el 01.09.2024, donde figura que la compra se reembolsó el 03.09.2024.
 - o Pago de 70 € realizado el 01.09.2024, donde figura que la compra se reembolsó el 02.09.2024.
 - o Pago de 120,50 € realizado el 01.09.2024.
- Comunicación de la empresa reclamada de fecha 02.09.2024 informando de la cancelación de los pedidos por el error en el precio.
- Reclamaciones del reclamante a la empresa reclamada exigiendo el cumplimiento del contrato.

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online, sin llegar a un acuerdo entre las partes. En este procedimiento, la empresa reclamada manifiesta que "hubo una incidencia el 01.09.2024 en la validación de precios en la web al detectarse que se habían

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

volcado una serie de precios manifiestamente erróneos", habiéndose vendido los perfumes de Tom Ford con un precio de venta manifiestamente erróneo, incluso inferior al precio de coste, consideran que hay un error en el consentimiento, que la importante diferencia de precio, entre el real y el señalado por error, determina que se trata de un error invalidante del consentimiento. Se aporta al expediente los justificantes de confirmación de los pedidos por [REDACTED] el 01.09.2024, la comunicación del error al reclamante el día 02.09.2024 y la justificación de los reembolsos de las cantidades el 02.09.2024 y el 03.09.2024.

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

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 24.01.2025 de la que se puede extraer que:

- El 01.09.2024 hubo una incidencia en la validación de precios en la web de la mercantil reclamada, al detectarse que se habían volcado unos precios manifiestamente erróneos.
- Se trataba de perfumes de la marca Tom Ford:
 - o *Pedido nº 2424544002063, en el que se solicita 1 unidad de Eau Parfum Neroli Portofino Tom Ford; Se trata de un perfume con un PVP real en oferta de 202,47 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 41,00 euros.*
 - o *Pedido nº 2424532002127, en el que se solicita 1 unidad de Eau de Parfum Jasmin Rouge Tom Ford; Se trata de un perfume con un PVP real en oferta de 350,00 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 35,00 euros.*
 - o *Pedido nº 2424559002185, en el que se solicitan 3 perfumes distintos:*
 - *Eau de Parfum Bitter Peach 50 ml Marca Tom Ford; Se trata de un perfume con un PVP real en oferta de 350,00 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 32,50 euros.*
 - *Parfum Oud Wood 50 ml. Marca Tom Ford; Se trata de un perfume con un PVP real en oferta de 390 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 45 euros.*
 - *Eau de Parfum Electric Cherry Marca Tom Ford, Se trata de un perfume con un PVP real en oferta de 215,00 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 43 euros.*
- La importante diferencia de precio, entre el real y el señalado por error, determina que se trate de un error invalidante del consentimiento. En cuanto tuvo conocimiento del error, contactó con el cliente para informarle del error. Aportan correo electrónico de 02.09.2024 comunicando al reclamante el error en el precio y la cancelación de los pedidos.
- Se trata de un precio inferior al precio de coste:
 - *Eau de Parfum Neroli PortoFino Marca Tom Ford, tenía un precio de venta de 41,00 euros y su precio de coste en este caso es 202,47 euros*
 - *Eau de Parfum Jasmin Royuge Marca Tom Ford, tenía un precio de venta de 35 euros y su precio de coste en este caso es de 202,48 euros*
 - *Eau de Parfum Bitter Peach 50 ml Marca Tom Ford; tenía un precio de venta de 32,50 euros y su precio de coste en este caso es 202,75 euros*
 - *Parfum Oud Wood 50 ml. Marca Tom Ford, tenía un precio de venta de 45 euros y su precio de coste en este caso es 225,62 euros*
 - *Eau de Parfum Electric Cherry Marca Tom Ford, tenía un precio de venta de 43 euros y su precio de coste en este caso es 124,37 euros*
- No aceptan la pretensión del reclamante entendiendo que *"es ajena a derecho y a la buena fe contractual que debe presidir de manera bilateral toda relación entre comerciante y consumidor"*.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes consideraciones:

1. Según la normativa específica de comercio electrónico, artículo 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, LSSI) y la remisión que realiza a las normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico (artículos 1256, 1258, 1262 y 1445 del Código Civil), los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos en dicha normativa cuando concurren el consentimiento de ambos contratantes y demás requisitos para su validez.

Si el contrato ya se ha celebrado y el consumidor ha completado el contrato al precio anunciado, el empresario está obligado a cumplir el contrato y a entregar el producto al precio ofertado, salvo que pueda demostrar que existe un error invalidante del consentimiento que recae sobre un aspecto esencial del contrato, como es el precio en este caso.

2. El artículo 1266 del Código Civil establece que: *“Para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo. El error sobre la persona sólo invalidará el contrato cuando la consideración a ella hubiere sido la causa principal del mismo. El simple error de cuenta sólo dará lugar a su corrección.”*

Con independencia del mayor o menor grado de conocimiento sobre características y precios de perfumes que pueda tener cualquier persona, nos encontramos en este caso ante un producto de lujo y exclusivo (de un reputado diseñador de alta costura), por lo que se presupone que el reclamante es un consumidor razonablemente informado sobre sus características y precio. De la documentación aportada a este expediente, se desprende que el precio ofertado es notoriamente desproporcionado o irreal, muy por debajo del precio de mercado y de coste, no pudiendo inducir a error al consumidor sobre la realidad del precio del producto adquirido.

Pedido	Tamaño	Precio ofertado	Precio habitual	Porcentaje diferencia precio ofertado sobre precio habitual	Precio coste
Neroli Portofino	100 ml	41€	350€	88%	202,47€
Jasmin Rouge	100 ml	35€	350€	90%	202,48€
Bitter Peach	50 ml	32,50€	350€	90,7%	202,50€
Oud Wood	50 ml	45€	390€	88,46%	225,62€
Electric Cherry	30 ml	43€	215€	80%	124,37€

3. Los productos presenta unas condiciones económicas tan fuera de mercado (entre un 80% y un 90,7% de diferencia entre el precio ofertado y el precio de venta habitual) que, en caso de ser objeto de contrato de compraventa, la reclamada hubiera podido incurrir en una vulneración de la normativa de comercio y competencia.
4. Tampoco se aprecian circunstancias favorables a la existencia de dicho precio, al no

Comunidad de Madrid

existir una campaña de oferta ni de descuento que pudiera hacer al reclamante considerar veraz el precio que aparecía en la web, tal y como se mostraba en la misma, no indicando tampoco ningún tipo de descuento o rebaja.

5. La mercantil reclamada actuó de forma diligente en cuanto detectó el error, se procedió a informar al reclamante de forma diligente, a través de correo electrónico del día 02.09.2024 (un día después de la compra), así como procediendo a la devolución de los importes entre los días 2 y 3 de septiembre de 2024.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante al no considerarse perfeccionado el contrato al existir un error esencial sobre el precio del producto, por debajo del precio de mercado y de coste, no existiendo ni una campaña de oferta ni de descuento, ni ninguna tipología gráfica de descuento, promoción u oferta que pudiera hacer creer al reclamante que era veraz el precio que aparecía en la web, por lo que de llevarse a cabo la compraventa de los productos a esos precios daría lugar a un enriquecimiento injusto a favor del reclamante. La empresa actuó con diligencia al comunicar con celeridad el error en el precio a la parte reclamante y cancelar todas las operaciones relacionadas con el pedido, sin que conste en el expediente ninguna incidencia con el pago y posterior reembolso.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.