



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08085.0/2023

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, consistentes en:

- 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 que la reclamante el día 22 de mayo del 2023 compró online a [REDACTED] un televisor TV [REDACTED] a través de la página web por un precio de 2.099€. siendo anulado el pedido por un supuesto error de precio en la pagina WEB.

Cabe destacar de la documentacion y/o prueba aportada por el reclamante, las siguientes manifestaciones: "...El pedido se tramita correctamente, recibimos confirmación del mismo y que nos va a ser entregado el jueves 25 de mayo del 2023. Al día siguiente, 23 de mayo del 2023, recibimos un correo de [REDACTED] indicándonos que nos cancelan el pedido por un error en el precio en la página web. Me pongo en contacto vía telefónica con atención al cliente y lo único que saben decirme es que el pedido está cancelado y que no pueden hacer nada más. Consultando las condiciones de compra de página en ningún lado menciona que por un error en el precio se pueda cancelar un pedido una vez realizado y que si ocurre algo con el pedido deberían de ponerle solución por su parte, no cancelar el pedido sin más y dejarnos sin el producto que hemos adquirido. En mi página personal del [REDACTED] pues somos clientes frecuentes sigue apareciendo el pedido como pendiente de envío y que sigue programado para el jueves 25 de mayo (esto después de recibir el correo de la cancelación). Nos parece intolerable que por un error en su página web nosotros nos quedemos sin el producto que deseamos y que la única respuesta que recibamos sea que no pueden hacer nada, que se cancela el pedido sin más

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

explicación...”

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 un Televisor LG OLED”, ofertado en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) Como ya conocen, el día 22 de mayo de 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 un televisor [REDACTED], con un PVP real en oferta de 3.499 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 2.099 €.

2º) Este error manifiesto implica que se trataba de un error invalidante del consentimiento, de tal forma que cuando mi representada constató el equívoco surgido contactó con todos los clientes afectados, incluida Dª [REDACTED], para 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 2.483,72 euros, como se acredita con la copia de la factura que adjuntamos al presente escrito.

3º) Está pues acreditado que ha existido un error en el consentimiento prestado por mi representada y que dicho error determina que el consentimiento prestado llegase a ser nulo (art. 1265 C.C.). Ahora bien, si consideramos el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266 C.C.) no quedaría invalidado el contrato, bastaría como hizo mi representada con acreditar y subsanar el error aritmético y ofrecer de buena fe el citado producto a su precio real de oferta 3.499 €.

” 4º) Ante este error patente y manifiesto no puede tener amparo la pretensión del reclamante, quien consciente del error sigue pretendiendo que se le facilite el producto a un precio manifiestamente erróneo; Y teniendo en cuenta lo dispuesto en el **artículo 7.2 del Código Civil**, *“La Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo. Todo acto u omisión que, por intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero, dará lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de las medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia en el abuso”*.

Por otro lado, para apreciar la existencia de abuso de derecho la jurisprudencia ha precisado los requisitos que deben concurrir (Sentencias del Tribunal Supremo 455/2001; 722/2010; 690/2012 y 159/2014):

El uso de un derecho objetivo y externamente legal; perfeccionado el contrato, obliga a su cumplimiento, de conformidad con el artículo 1258 del Código Civil, y por lo tanto la pretensión del reclamante cumple con el primer requisito.

Daño a un interés no protegido por una específica prerrogativa jurídica; el daño a un interés se produce por la entrega de un producto que tiene unas características económicas distintas a las que se pretendían ofrecer.

La inmoralidad o antisocialidad de ese daño, manifestada en forma subjetiva, (“animus nocendi” o propósito de dañar o perjudicar con el ejercicio normal de los derechos) o en forma objetivo (ejercicio anormal del derecho, de modo contrario a los fines económico- sociales del mismo).



Comunidad de Madrid

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de 2.099 €, este no puede corresponder a un producto con las características técnicas, de diseño y actualidad como el que nos ocupa, existiendo un error notorio o errata en el planteamiento de la oferta presentada a los consumidores; En este sentido se han pronunciado los Juzgados: Sentencia N.º 197/10, Audiencia Provincial de Cádiz, Apelación N.º 262/09, en el Procedimiento Civil N.º 1761/08 de Juzgado de Primera Instancia N.º 1 de Algeciras; Sentencia 106/2011 de 8 de junio, del Juzgado de 1ª Instancia N.º 6 de Badalona).

Por todo ello, lamentamos informarles que no procede atender en modo alguno la petición del cliente por entender que es ajena a derecho y a la buena fe contractual que debe presidir de manera bilateral toda relación entre comerciante y consumidor.

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa..."

-De estas alegaciones se han dado traslado a la parte reclamante que comparece a la audiencia y alega que a la vista la respuesta por su parte del [REDACTED], aun no estando de acuerdo con su postura, decide paralizar el proceso ya que no van a obtener nada y no quiere seguir en pleitos con ellos.

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, visto el pedido en line realizado por la consumidora el 06/01/2022 de un televisor (TV [REDACTED])

[REDACTED] 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 en line, 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 al cliente se le ha comunicado en 24 horas 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).

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.



Comunidad de Madrid

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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL
VER LATERAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]