



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09251.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 22 de mayo, por un importe de 1.784,15 Euros. Según alega el particular, tras recibir la confirmación del pedido, desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a que el precio al que fue anunciado era erróneo

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No conforme y habiendo contactado con la reclamada sin recibir una solución, solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

En su escrito de 06 de junio de 2023 refiere: "No estoy conforme con la resolución y considero que es una respuesta que no se sustenta, esa cláusula que comentas es cuando hay un manifiesto error en el precio, si en vez de 2000 euros fueran 200 euros sería algo lógico y se vería que es un error obvio, en este caso y por los argumentos que te expongo más adelante me parece que no se sostiene. Y en caso de ser así (el supuesto error) al tener una confirmación de compra vía mail y habiendo ellos efectuado el cobro en mi tarjeta deben respetar el contrato mercantil asumido por las dos partes, si no ellos de forma arbitraria, vulneran mis derechos de consumidor. El precio marcado era de 2099 euros, y es el precio, obviando bonificaciones de empleado, que se debe recoger. Esos 3499 euros que comentas de precio de mercado con oferta son irreales ya que poco después, adjunto foto, tenemos la misma tv a un precio diferente de esa cantidad en la web, como se puede ver se pasa de esos supuestos 3499 euros en oferta a 2891 ... 600 euros de diferencia en apenas unos días. Y si nos atenemos a lógica de precio, el mismo modelo de 77 "y del año 2023 (está tv es del 2022 y está en liquidación) salía entre descuento y caschback por 2800 euros por lo cual me cuadra totalmente ese precio de 2090 euros en un



Comunidad de Madrid

modelo del año anterior en liquidación. Y más viendo ofertas de la competencia por el mismo modelo por 2400-2500 euros.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y manifiesta en su escrito de 05 de enero de 2024 refiere: "En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED]

[REDACTED] con motivo de su solicitud de compra de un Televisor [REDACTED] 195 cm (77") [REDACTED]

[REDACTED] ofertado en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) Como ya conocen, el día 22/05/2023 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 un Televisor [REDACTED]

[REDACTED] con un PVP real en oferta de 3499 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 2099 euros.

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, incluido D. [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 según factura que se adjunta era de 2.483,72 euros.

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 euros.

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).

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de 2.099,00 €, 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).



Comunidad de Madrid

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 consumido

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral, resuelve la ESTIMACIÓN TOTAL de la pretensión del reclamante, dado que la oferta de un 53% sobre el producto puede ser perfectamente entendida como una promoción de venta, debiendo la mercantil reclamada entregar al reclamante la TV OLED 77" LG previo pago por parte del mismo del importe de 1.784,15 Euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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

Madrid, 23 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: