



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13979.5/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

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

PRESIDENTE:

D^a [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. [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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Haber realizado una compra en firme de un artículo, a través de su web, y tras haber sido cargado el importe en mi banco, y haber recibido un mail de confirmación de la compra, la anulan unilateralmente alegando como motivo "precio erróneo" paso a aportar cronológicamente los pasos dados:

Jueves 28 de septiembre a las 13:58h - Realizo la compra online de un producto en oferta que me llega a través de un artículo en una web. el producto es el siguiente:
https: [REDACTED]

Jueves.28 de septiembre a las 13:59h - Recibo mail de confirmación de pedido (adjunto mail) y esta sería la versión en navegador de mismo:
https: [REDACTED]

Viernes 29 de septiembre a las 17:02h - Recibo un mail desde la dirección [REDACTED] en el que me comunican que, por un error en el precio, han cancelado el pedido (lógicamente unilateralmente, ya que yo no estoy de acuerdo con ello). Adjunto mail. Me pone que en caso de querer consultar algo, lo haga a la dirección que remite el mail.

Viernes 29 de septiembre a las 18:24h - Me envían otro correo diciéndome que mi pedido ha sufrido un retraso, y en lugar de entregarlo el lunes 2, como me ponía en mi espacio personal en la web, me lo entregarán entre el viernes 6 y el martes 17 de octubre de 2023. Este es el enlace de la versión web del mail:
https: [REDACTED]

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

En este punto comentar que no sé por qué me envían este mail si me han mandado anteriormente uno de cancelación de pedido. Desconozco si para que no hable con atención al cliente dejando pasar el plazo para reclamar en espera de que me llegue el producto...

Viernes 29 de septiembre a las 20:58h - Envío un correo mostrando mi desacuerdo con la anulación del pedido, y solicitando información sobre si es un error. Indico también que en caso de que no se trate de un error, quiero manifestar mi derecho a que se cumpla la entrega del pedido en tiempo y forma acordada, por medio del mail de confirmación del pedido.

Viernes 29 de septiembre a las 21:03h - Recibo mail del correo [REDACTED] en el que me indican que registran mi consulta con número de caso [REDACTED]

Lunes 2 de octubre a las 20:40h - Dado que no he recibido respuesta por parte del [REDACTED], y que cuando entro en mi cuenta web de la misma empresa el pedido aparece como "cancelado", desde la propia página web pongo reclamación al respecto solicitando que se cumpla la venta del artículo acordado.

Lunes 2 de octubre a las 20:44h - recibo de nuevo un mail desde [REDACTED] en el que indican que mi consulta ha quedado registrada con el número de caso [REDACTED]

En el día de la fecha, 5 de octubre, no he recibido ninguna contestación al respecto. Mi interés es la compra del producto en las condiciones y precio pactados. Dado que entiendo que, por un lado, la empresa "[REDACTED]" está incumpliendo un acuerdo unilateralmente, y además ha obtenido beneficio publicitario al haber existido varios artículos en internet que alaban su marca por los precios tan competitivos que tienen, en este caso a través de esta promoción a la que yo me he acogido y alegan que el precio es erróneo; creo que es una competencia desleal para el mercado el anunciar precios que luego incumplen y por otra parte un perjuicio para los clientes (concretamente mi caso no es únicamente no haber logrado este producto a este precio, sino que he dejado pasar otras ofertas interesantes al haberme decantado por esta, y las otras ya han caducado).

Pongo aquí, para reforzar mi postura, el enlace a dos artículos que hablan de la oferta de el [REDACTED] y es una gran promoción de marketing: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

[REDACTED] lo que a mi juicio me parece que es una estafa si luego no se cumple, reportando beneficios a nivel de imagen de marca en detrimento de la competencia.

Pretensiones: la venta del producto con las especificaciones y el precio acordado

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que formula las siguientes alegaciones:

En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED] con motivo de su solicitud de compra de un [REDACTED] ofertado en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) El pasado día 28/09/2023 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 [REDACTED] con un PVP real en oferta de 1.749 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 999 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



Comunidad de Madrid

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 1.263,80 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 1.749,00 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):

a) 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.

b) 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.

c) 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 999 €, 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.

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.

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.



Comunidad de Madrid

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que se trata de una venta online y que hubo un error en la voluntad de la empresa reclamada sobre el precio del producto ([REDACTED]), que estaba muy por debajo del precio de mercado, sin que se indicara un porcentaje de descuento, ni que fuera objeto de alguna promoción especial, liquidación de stock, outlet...que justificara la diferencia de 800 € en el precio mostrado en la página web (1.799 €- 999 €), tratándose de un producto especializado que presupone un consumidor razonablemente informado sobre sus características y precio, y que la empresa reclamada actuó con diligencia al comunicar con celeridad el error a la parte reclamante al día siguiente cancelando el pedido, y no constando ninguna incidencia sobre el reembolso del importe abonado.

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.

Madrid, 23 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[REDACTED]

Fdo.: [REDACTED]