

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08020.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 12 de noviembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./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.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Se realizó una compra y no quieren enviarlo alegando error de precio o falta de stock. Comunicación previa de la reclamación. El reclamante declara: Haberse puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o haber intentado comunicación con el empresario para tratar de resolver el asunto: Se pusieron varias reclamaciones en atención al cliente del [REDACTED] y se trato de mediar através de confianza online, y la resolución fue infructuosa.

Pretensiones del reclamante y fundamentos en que se basan El envío de los productos comprados al precio de la venta.

LA EMPRESA mediante escrito de fecha 31 de octubre de 2025, presenta las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

En relación con el procedimiento de mediación que nos trasladan con ocasión de la reclamación formulada por D. [REDACTED] con motivo de su solicitud de compra de un pedido de 4 bicicletas ofertada en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos: nº de pedido 2425335001233, en el que solicita la de compra de dos bicicletas eléctricas Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross con referencia 26611000618 y dos bicicletas trekking Evado 3.0 28" Kross con referencia 26610400702

1º) El 09 de septiembre de 2024 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: . - Una bicicleta eléctrica Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross con referencia 26611000618 con un PVP real en oferta de 1.279,00 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 255,80 euros. - Una bicicleta trekking Evado 3.0 28" Kross con referencia 26610400702. con un PVP real en oferta de 669,00 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 133,80 euros.

2º) En cuanto mi representada constató el equívoco surgido contactó con inmediatez y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

transparencia con el D. [REDACTED] para informarle del mismo, tal y como acreditamos con la siguiente captura de pantalla. Como se puede apreciar, el cliente quedó informado tan pronto como fue posible. Es decir, se actuó de forma rápida y diligente para minimizar las molestias al D. [REDACTED]

3º) De acuerdo con el artículo 1.265 del Código Civil “será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo”. Por su parte, el artículo 1.266 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”. En el caso que nos ocupa existió un error invalidante de conformidad con los preceptos citados, ya que afectaba al precio del producto de una manera sustancial. Por ello, mi representada estaba amparada en Derecho para proceder a la cancelación del pedido.

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, por lo que lamentamos informarle que no procede atender en modo alguno su petición 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.

Por lo expuesto, sentimos comunicarle que no es posible acceder a lo solicitado en la presente reclamación. 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

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.

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 recoge los siguientes :

ANTECEDENTES:

El reclamante manifiesta que compra mediante pedido 2425335001233, dos bicicletas eléctricas Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross con referencia 26611000618 y dos bicicletas trekking Evado 3.0 28" Kross con referencia 26610400702 .

Estos quedan registrados y confirmados en fecha 9 de septiembre de 2024. Se adjunta copia de la aceptación y confirmación por parte de la reclamada de los mismos. Las bicicletas responden a los modelos “ Exagon Boost 1.0 522 29 Kross” y “bicicleta trekking Evado 3.0 28” Kross, talla M.

El precio total ascendía a 779,20 euros (2 Bicicletas Electrica Exagon por importe de 511,60€ + 2 Bicicletas trekking Evado por importe de 267,60 euros).

El reclamante expone que la publicidad del citado producto, anunciaba un porcentaje de descuento del 80% en el precio. Examinado, el pedido y resumen de compra incorporados al expediente, se comprueba que éste, referencia el modelo e informa de su coste. Delante del precio, en euros, aparece la palabra “ANTES” y ese importe tachado: 669,90€, y en color rojo, a la derecha el precio ofertado: 133,80€ así como “ANTES” y el importe tachado de 1.279,00 euros y en color rojo a la derecha: 255,80 euros, respectivamente para cada uno de los modelos

Comunidad de Madrid

El interesado manifiesta que estos pedidos se anulan.

La empresa reclamada señala que el día 9 de septiembre de 2024 hubo una incidencia en la validación de los precios en su web, detectándose que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos, afectando a una serie de productos, entre los que se encontraban los pedidos por el ahora reclamante.

Entendiendo, la empresa, que ese error manifiesto invalidaba su consentimiento y por tanto podía llegar a ser nulo. Contactó con todos los clientes afectados para informarles de este fallo de impresión que constaba en la web, al ser el precio publicitado inferior al precio de coste. Refiere que subsanó el error y actuó en forma diligente para comunicar el mismo.

En base a estos antecedentes, procede realizar las siguientes CONSIDERACIONES:

I.- En relación a la oferta, promoción o publicidad de un bien o servicio, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece en su artículo 61, que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato. Siguiendo este criterio objetivo, la empresa reclamada queda vinculada por el contenido de la oferta realizada a través de la web y se obliga, por tanto a la venta del producto con las características indicadas y al precio establecido. La posterior decisión unilateral de una de las partes, en este caso el oferente, basada en la apreciación de un error propio, no puede alterar SOLA y por sí misma, las condiciones pactadas en el contrato, máxime cuando no se cuestiona por la empresa el formato publicitario, en el que se expresa una “oferta” sobre un precio inicial. Es decir, no se trata de un precio erróneo aplicado a un producto sin más, sino que la publicidad indicada en la web presenta un producto con una oferta típica, que mantiene un precio inicial y un descuento aplicado al mismo, que sí coincide con el precio resultante ofertado.

II.- Tipo de contratación. Nos hallamos ante un contrato celebrado por vía electrónica, previsto en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio electrónico. En aplicación de esta normativa específica y la remisión que realiza a normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico, la perfección del contrato se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 1450 y 1258 del Código Civil, señalando expresamente el artículo 1262 del Código Civil, que hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación del vendedor. La confirmación de la recepción de la aceptación, es un acto posterior a la perfección misma del contrato electrónico de compraventa, acto que la empresa reclamada ratifica en fecha 9 de septiembre de 2024, a través de correo electrónico remitido al reclamante, y que obra como documentación en el expediente. La empresa reclamada posteriormente, realiza de forma unilateral la anulación del contrato, sin que conste acreditado “que ha ofrecido la opción al comprador de buena fe el producto, a su precio real de oferta”.

III.- Error en el precio. Respecto a la alegación de la existencia de un error invalidante del consentimiento que plantea la reclamada, el artículo 1266 del Código Civil indica 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 invalidante del contrato ha de ser, además de esencial, excusable, esto es, no imputable a quien lo sufre (Sentencia del Tribunal Supremo 603/2016). En el caso que nos ocupa, la empresa solamente se ha limitado a presentar como excusable, que el hecho se había producido debido a un error en la publicación del precio en la venta del producto: “manifiesta que hubo una incidencia en la validación de precios en nuestra web al detectarse que se habían

Comunidad de Madrid

volcado una serie de precios manifiestamente erróneos” pero no ha llegado a acreditar el origen de la incidencia (tipo de fallo en el sistema de gestión de precios, fechas y horas en las que se produce la desconexión del sistema de verificación de precios, afectación y duración de la incidencia, ...) por lo que es difícil apreciar la excusabilidad invocada, sin la garantía de que el error detectado se haya producido después de la confirmación del pedido, y no pueda tratarse de una mera rectificación de una oferta mal planteada. Por el contrato de compraventa, según el artículo 1445 del Código Civil, uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto... por lo que es un elemento fundamental en la transacción; en el momento de su determinación y fijación, el vendedor en el ámbito del comercio electrónico propone el precio por la mera publicación y comunicación vía web de la oferta. El comprador que recibe la oferta para contratar, la acepta si le interesa su contenido económico, siendo fundamental que el precio sea cierto. La publicación del precio final por este medio, está sujeta a mayores riesgos de error que en la venta presencial y por ello los vicios del consentimiento han de ser apreciados, de forma que no se limite la seguridad jurídica y el consumidor pueda seguir confiando en la manifestación de quién le ofrece un bien o servicio para lograr un contrato, evitando la distorsión en el comportamiento del consumidor, con independencia de su intencionalidad o negligencia.

En este caso, de las pruebas aportadas se desprende, que un precio en la forma en la que está ofertado (es difícil discriminar si se trata de un error tipográfico o si por el contrario se trata más bien de una oferta ventajosa de un producto), puede animar al comportamiento económico del consumidor (sin dudar de su veracidad), y resultar compatible con la fiabilidad en la gestión y diligencia que cabe esperar de la empresa.

El oferente asume un error en el precio publicitado, por lo que también debe asumir la responsabilidad que le corresponda en función de los criterios y variables que aprecien en el caso. La mercantil no acredita suficientemente el origen de este error ni de las medidas que se adoptaron para corregirlo, limitándose a aportar una factura de adquisición al proveedor para justificar que el precio ofertado no era el deseado.

IV.- En todo caso nos hallaríamos en presencia de un error de apreciación subjetiva sin trascendencia a la estructura causal del contrato que hace necesario seguir examinando el resto de circunstancias concurrentes, para valorar la petición del reclamante, que solicita el cumplimiento de contrato y nuestro pronunciamiento en equidad al respecto.

El art.7 del Código Civil, trata el concepto de “abuso de derecho”, siendo relevante su análisis para abordar la eficacia general de las normas jurídicas. En su apartado 2.- hace alusión a las circunstancias que rodean el ejercicio de un derecho, y siendo esta referencia imprecisa y en consecuencia acorde con la naturaleza del propio concepto de “abuso de derecho”, hay que analizar los datos objetivos de los que disponemos en el presente conflicto: tipo de consumidor, modo de actuar o la ocasión en la que el derecho se ejercita.

Aunque no se considera debidamente acreditado que el consumidor fuera experto conocedor del producto en cuestión y que quisiera apurar demasiado las ventajas de obtener el producto en las condiciones pactadas, sí debemos tener en cuenta el hecho de que NO estamos ante una situación aislada y concreta. Conocemos que se han visto afectados, tal y como la empresa alega, varios clientes y un elevado volumen de artículos con el precio cuestionado.

De esta forma, teniendo en cuenta la función social que debe cumplir el derecho, y en aras a lograr una ponderación y equilibrio de intereses entre consumidores y resto de operadores económicos, no puede favorecerse el exceso o anormalidad en el ejercicio del derecho.

Así, que no se debe otorgar un trato más favorable o ventajoso al consumidor que actúa con propósito ajeno a la actividad comercial y de la buena fe, solicitando la pretensión de adquirir varios productos, y por ello no puede ser atendida.



Comunidad de Madrid

Se acuerda limitar la entrega de un artículo por reclamante.

En el presente caso al reclamarse por dos modelos diferentes de bicicleta (DOS unidades por cada uno de ellos), el interesado dentro de los CINCO primeros días otorgados para el cumplimiento del presente Laudo, debe comunicar en forma fehaciente a la empresa reclamada, el modelo por el que opta. Caso contrario se entregará el modelo que se corresponde con el de la bicicleta Bicicleta trekking Evado 3.0 28" Kross

Vistas las manifestaciones de las partes, la documentación aportada al expediente y los preceptos citados, el Colegio Arbitral acuerda el siguiente LAUDO en equidad: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada entregarle una (1) bicicleta del modelo elegido por el interesado- según se indica en el párrafo anterior- , abonando éste el precio ofertado según pedido (133,80 ó 255,80 €), o en caso de no existir stock, entregarle otro artículo de similares o superiores características, sin que ello suponga un aumento del precio que debe abonar el interesado

Dicho Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA** con el voto en contra del vocal del sector empresarial.

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, ejecutivo y es eficaz desde el día de su notificación**. 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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra el laudo 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.



Comunidad de Madrid

Con carácter de información general, se indica que, si un laudo se refiere al pago de alguna cantidad, ello se podría realizar por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje la debida constancia documental, pero para agilizar el cumplimiento, si fuera el caso, se recomienda que la parte que deba percibir una cantidad, facilite su número de cuenta bancaria para que la otra parte pueda realizar una transferencia.

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



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



Fdo.: 

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



Fdo.: 