



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08296.3/2025

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:

Compro una lavadora. La lavadora no llega. Me dicen que la han entregado y que compruebe. Después de decirme eso me dicen que se anuló por error de precio y que lo han publicado en la fe de erratas.

En la fe de erratas hay una cantidad desproporcionada de errores de precio, lo que demuestra una falta de diligencia que además les beneficia ya que las supuestas ofertas que luego cancelan por "error de precio" atraen clientes.

La falta de diligencia también se aprecia en haberme dicho que el pedido había sido entregado y en tenerme esperando en casa, sin notificarme la cancelación del pedido ni actuar de manera adecuada. Acudir a Confianza Online ha sido infructuoso, ya que [REDACTED] no ha ofrecido entregar el pedido ni cualquier tipo de compensación por mi tiempo. 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

Pretensiones del reclamante :La entrega del pedido de la lavadora, ya que tanto la gestión de este caso como la cantidad de supuestos errores que tienen ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])) evidencia que más que un error puntual es una dejadez absoluta que les beneficia sirviendo de publicidad gratuita.

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.

El reclamante mediante escrito de fecha 24 de septiembre de 2025, presenta un escrito mediante el que realiza las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:



Comunidad de Madrid

En relación con el escrito presentado por [REDACTED], formulo las siguientes alegaciones:

PRIMERA.- Sobre la desproporción de errores y la negligencia en su gestión La recurrencia de "errores de precio" publicados en la "fe de erratas" de [REDACTED] es desproporcionada y revela una negligencia sistemática en sus sistemas de control. Una empresa de esta envergadura no puede ampararse reiteradamente en "errores evidentes" cuando estos se producen con tal frecuencia que requieren una sección permanente dedicada exclusivamente a listarlos.

SEGUNDA.- Contradicción entre la solución que comercializan y la que aplican Resulta especialmente relevante que [REDACTED] comercializa activamente soluciones tecnológicas de e-commerce orientadas precisamente a identificar y resolver rápidamente problemas de precios incorrectos, tal como publicitan en su propia web corporativa ([https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])), donde exponen como caso de uso ejemplar: "un proveedor de cosméticos utiliza el comercio electrónico para rastrear el rendimiento de sus productos en línea. El equipo dedicado identifica y resuelve rápidamente un problema de precios incorrectos en varios artículos, evitando posibles pérdidas de ingresos". Si [REDACTED] comercializa estas soluciones anti-errores de precio para terceros, ¿por qué no las implementa en su propia plataforma? Esta contradicción evidencia que los errores no son fortuitos sino que derivan de una decisión empresarial consciente de no invertir en los sistemas de control que ellos mismos venden.

TERCERA.- Beneficios indirectos derivados del supuesto "error" La publicación de precios bajos, aunque sea "por error", genera para [REDACTED] beneficios indirectos significativos: Publicidad gratuita masiva: El producto se viraliza en redes, foros y webs de ofertas, generando millones de impresiones de marca sin coste publicitario. Captación de tráfico web: Miles de usuarios visitan la web atraídos por la oferta, aumentando las métricas de tráfico y la probabilidad de compras adicionales. Disponibilidad de liquidez sin coste: El dinero cobrado a los clientes permanece en las cuentas de [REDACTED] durante días o semanas hasta la devolución, generando intereses o disponibilidad financiera gratuita. Construcción de bases de datos: Captan datos de miles de nuevos usuarios para sus sistemas de marketing.

CUARTA.- El "error" que genera beneficios deja de ser error: es una práctica comercial Cuando un supuesto error genera beneficios sistemáticos y reiterados para la empresa, y ésta no implementa las soluciones técnicas disponibles (más aún cuando ella misma la comercializa para terceros) para evitarlo, deja de tratarse de un error fortuito para convertirse en una práctica comercial desleal.

Por tanto, SOLICITO que se estime la reclamación y se obligue a [REDACTED] a entregar la lavadora en las condiciones pactadas en el pedido número 73037501. Se adjunta la publicidad de su herramienta anti-errores.

La empresa reclamada presenta con fecha 30 de octubre de 2025 escrito de alegaciones, mediante las que se expone lo siguiente:

En relación a las alegaciones al expediente de arbitraje con número 21 - ARBC - 08296.3/2025, formulado por D. [REDACTED], y como ya les indicamos el pasado 17/10/2025 tras revisar el historial del cliente relacionado con el número de pedido 73037501, verificamos que éste fue cancelado por un error en la publicación sobre el precio del producto.

El error fue publicado en nuestra web, en la Fe de Erratas y el cliente fue informado de manera puntual. A continuación, facilitamos el enlace y el texto de la publicación. [https://www.\[REDACTED\]](https://www.[REDACTED]) informa a sus clientes que, El

Comunidad de Madrid

artículo Lavadora New Pol NWT21014, 10 kg, Carga Frontal, 1400 rpm, Eficiencia A - Blanco se publicó el 20 de agosto de 2025 en [REDACTED] con precio erróneo de 16,99€ cuando el precio correcto es de 379€.

El error fue subsanado a la mayor brevedad. Pedimos disculpas a nuestros clientes por las molestias que pudiéramos ocasionarles. Muchas gracias. Por lo expuesto anteriormente, esperamos que den por cumplimentado su requerimiento en tiempo y forma.

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:

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 ha producido un error en la voluntad de la empresa reclamada, existiendo un error esencial sobre el precio del producto, y ello en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante realiza el día 20 de agosto de 2025 a las 06:18 h horas un pedido en la web de [REDACTED] por el que adquiere una lavadora NEW POL NWT21014 10 Kg. La empresa confirma el pedido, según consta documentado.

La entidad reclamada manifiesta que en fecha 26 de agosto de 2025 se comunica al cliente la cancelación del mismo, al haberse producido un error en la publicación de su precio en la web: *artículo Lavadora New Pol NWT21014, 10 kg, Carga Frontal, 1400 rpm, Eficiencia A - Blanco se publicó el 20 de agosto de 2025 en [REDACTED] con precio erróneo de 16,99€ cuando el precio correcto es de 379€, y en este mismo sentido se publicó una Fe de Erratas, en la web.*

Se examina el pedido realizado, número pedido 73037501 y en el mismo no aparece ningún dato que induzca de forma objetiva a pensar que estamos en presencia de una oferta concreta, promoción, saldo o liquidación de stock, tratándose de un producto de uso común generalizado al alcance de cualquier consumidor medio, por lo que se presupone que el reclamante, razonablemente informado sobre sus características y precio, conoce que el precio publicado no alcanza ni al 5% del precio de estos productos en el mercado.

La empresa actuó con diligencia al comunicar con celeridad el error a la parte reclamante y la cancelación del pedido y sin que conste en el expediente ninguna incidencia, en su caso, con el pago y posterior reembolso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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.



Comunidad de Madrid

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.

Prevía 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.

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

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: