



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08562.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 30 de diciembre de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid. Este Órgano Arbitral ha sido nombrado por resolución del 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 entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 06/09/2025:

"Por la cancelación unilateral de un pedido de cortacesped el pasado 3 de julio, por un importe de 179 Euros. 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. No conforme y habiendo contactado con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir una solución, solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra. El corte ingles, manifiesta que fue un error y, sin acreditar nada, simplemente me acusa de actuar con mala fe y sin más no cumple con lo contratado".

Solicitud: "Entregue el pedido en las condiciones contratadas".

De la documentación aportada por el reclamante, cabe destacar:

- Factura emitida por [REDACTED], compra online, de fecha 03.07.2025, pedido nº 2592184001605, de un robot cortacésped Stiga A750, 1 unidad, por importe de 179 €.
- Correo electrónico de [REDACTED] dirigido al reclamante, de fecha 04.07.2025, en el que se le comunica que "lamentamos informarte de que la página web del artículo mostraba un precio erróneo en ese momento debido a una incidencia, es por ello que se ha procedido a la cancelación del mismo".

La empresa reclamada está adherida al código de conducta, promovido por la asociación Confianza Online. A través del código de conducta, la empresa reclamada se adhiere al sistema arbitral de consumo para cuando la mediación previa entre las partes no diera resultado positivo el 20/08/2025 la parte reclamante acude al procedimiento de mediación de Confianza Online, si alcanzar ningún acuerdo las partes, habiéndose trasladado al expediente la correspondiente documentación.

Constan en el expediente de Confianza Online las siguientes manifestaciones de la empresa reclamada: "Le comunico que una vez examinada la documentación y habernos puesto en contacto con la empresa reclamada, ésta nos ha manifestado que desean presentarle sus disculpas por lo sucedido y que hubo una incidencia en la validación de precios de la web, que por ello el tractor cortacésped motor de gasolina con un PVP real en oferta de 1899€ euros y que por el citado error, se validó al incorrecto precio de 179,00 euros. Que en cuanto la empresa constató el equívoco surgido contactó con inmediatez y transparencia con usted para informarle del mismo, que usted quedó informado tan pronto como fue posible. Es decir, se actuó de forma rápida y diligente para minimizar las posibles molestias".

## Comunidad de Madrid

El Órgano 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 presenta alegaciones a la audiencia mediante escrito de 24/11/2025 en el que, reiterándose en sus manifestaciones anteriores, solicita:

“Que [REDACTED] entregue el pedido en las condiciones contratadas en base a los siguientes fundamentos: La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU), en su art 61 dice que las ofertas, promociones y publicidad son vinculantes para el empresario, y su contenido es exigible por el consumidor. El precio de 179,00 euros fue el precio publicitado en su web, y yo lo acepté de buena fe, creyendo que se trataba de una oferta especial o promoción temporal, como es habitual en ventas online y más en periodo de rebajas. Un precio de 179€ por un cortacésped no es un precio que sea anormal. No era un error (si es que lo es) “manifiesto y patente” que un consumidor medio tenga la obligación de detectar. Yo Simplemente quería un cortacésped para mi jardín. No soy un profesional del sector, ni un jardinero ni nada parecido. La Oferta Publicada es Exigible y el Contrato se Perfeccionó y es Vinculante. Realicé el pedido y realicé el pago. [REDACTED] confirmó el pedido. En ese momento, el contrato nació y es legalmente vinculante para ambas partes. El error que manifiesta haber cometido [REDACTED] (si es que fuera cierto que han cometido un error) no es motivo suficiente para anular el pedido. Si fuera un error, sería un error inexcusable pues [REDACTED] es una gran multinacional que lo podría haberlo evitado empleando una diligencia media [REDACTED] es una gran empresa con medios técnicos y humanos para verificar los precios que publica en su web. Un error de este tipo es un riesgo propio de su actividad empresarial, y no puede trasladar las consecuencias de su falta de diligencia al consumidor. El error que alegan es imputable únicamente al profesional, que debe extremar el control de sus sistemas y ofertas (STS 20-1-2015, Roj: STS 298/2015). Como consumidor, confío en que los precios mostrados son correctos, más viniendo de una gran empresa, y estos precios son vinculantes, tal como exige el artículo 60 de la LGDCU sobre la información precontractual. Si el error era tan patente, corresponde a su empresa haberlo detectado y corregido antes de validar el pedido y aceptar el pago, actuando con la diligencia debida que se espera de un comerciante profesional y mucho más a una multinacional empresa líder del comercio. El artículo 89.2 de la LGDCU califica como cláusula abusiva tras asimismo el artículo 85.3 de la LGDCU considera abusiva la reserva por parte del empresario de la facultad de modificar unilateralmente el contrato sin motivos válidos especificados en el mismo. art. 61 TRLGDCU obliga a que el empresario cumpla las condiciones publicitadas. El art. 3 TRLGDCU dice que en caso de duda interpretativa prevalece la norma más favorable al consumidor. [REDACTED] No acredita NADA de lo que afirma. No acredita ni prueba que ha sido un error ni mi supuesta mala fe. la buena fe se presume no vale con decir que ha sido mala fe sin más.

La parte reclamada presenta alegaciones a la audiencia mediante escritos de 24/11/2025 y 05/12/2025 en los que manifiesta que:

“ En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], con motivo de su solicitud de compra de un Robot Cortacésped Stiga A750 ofertado en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) El día 3 de julio de 2025 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 Robot Cortacésped Stiga A750 con un PVP real en oferta de 1899 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 179 euros.

2º) En cuanto mi representada constató el equívoco surgido contactó con inmediatez y transparencia con el Sr. [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



## Comunidad de Madrid

Sr. [REDACTED] (se aporta captura de pantalla de correo electrónico del 04.07.2025 de la empresa reclamada al reclamante informándole de la cancelación de su pedido por una incidencia en el precio).

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”.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

**Primera.-** Según la normativa específica de comercio electrónico, artículo 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (en adelante, LSSI) y la remisión que realiza a las normas civiles y mercantiles de nuestro ordenamiento jurídico (artículos 1256, 1258, 1262 y 1445 del Código Civil), los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos en dicha normativa cuando concurren el consentimiento de ambos contratantes y demás requisitos para su validez.

Si el contrato ya se ha celebrado y el consumidor ha completado el contrato al precio anunciado, el empresario está obligado a cumplir el contrato y a entregar el producto al precio ofertado, salvo que pueda demostrar que existe un error invalidante del consentimiento que recae sobre un aspecto esencial del contrato, como es el precio en este caso.

**Segunda.-** El Código Civil establece en su artículo 1261 que *“no hay contrato sino cuando concurren los siguientes requisitos:*

*1º Consentimiento de los contratantes.*

*2º Objeto cierto que sea materia del contrato.*

*3º Causa de la obligación que se establezca.”*

El artículo 1265 del Código Civil establece que *“Será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo”*.

El artículo 1266 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. El error sobre la persona sólo invalidará el contrato cuando la consideración a ella hubiere sido la causa principal del mismo. El simple error de cuenta sólo dará lugar a su corrección.”*

## Comunidad de Madrid

Para que se perfeccione el contrato es requisito la existencia de consentimiento válido, por lo que siendo el precio claramente desproporcionado respecto al valor de mercado, existe un error esencial y excusable del empresario sobre un elemento esencial de contrato de compraventa como es el precio. Por tanto, el error invalida el consentimiento, no correspondiéndose el precio con una oferta real, reconocible como erróneo por cualquier consumidor medio, impidiendo, por tanto, considerar que hay consentimiento contractual, lo que permite a la empresa anular el pedido.

La empresa reclamada procedió a comunicar el error al día siguiente de la compra, no constando en el expediente incidencia alguna sobre el reembolso del importe.

Asimismo, el artículo 7.1 del Código Civil señala que *“Los derechos deben ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe”*. Por tanto, el consumidor no puede ampararse en un error evidente para obtener el producto, no protegiendo la normativa de consumo ni el principio *pro consumatore* conductas contrarias a las exigencias de la buena fe contractual.

**Tercera.-** En relación con la percepción de que estamos ante un error manifiesto para un consumidor medio, hay que explicar que la referencia jurídica a “consumidor medio” identifica a una persona normalmente informada (conocimiento básico pero suficiente sobre el mercado) razonablemente atenta y perspicaz (muestra un cuidado ordinario al realizar una transacción sin llegar a ser un experto) y que actúa con prudencia ante la información que recibe.

Al reclamante se le puede considerar, sin ninguna duda, como un “consumidor medio”, por lo que, al querer comprar un cortador de césped (que es un bien duradero y que no se adquiere habitualmente), es razonable esperar que vaya a recabar información sobre el producto, informándose sobre las marcas, prestaciones, potencias, precios, etc... y compare precios y ofertas de distintos vendedores, siendo razonable pensar que conocía los precios en los que se mueve el bien objeto de controversia.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante al no considerarse perfeccionado el contrato al existir un error esencial sobre el precio del producto, lo que invalida el consentimiento del vendedor, por lo que de llevarse a cabo la compraventa del producto a ese precio daría lugar a un enriquecimiento injusto a favor del reclamante.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.