



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10309.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de enero de 2025 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.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

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 solicitud de arbitraje de 29/07/2024: "Durante el día 25 de Julio y durante la campaña de rebajas de la empresa [REDACTED] se realizan varios pedidos en la web de la compañía. Esto se debe a que el stock de los productos iba descendiendo llegando artículos a quedar sin stock por lo que se realizan cinco pedidos. Tras la realización de los mismos incluso se llega a recibir email de que dos de ellos han sido enviados, pero no es así ya que al poco tiempo se cancelan todos y no se llega a recibir ningún producto encontrándose a día de hoy los pedidos formalizados y los importes cobrados".

SOLICITA "El motivo de la reclamación es solicitar el envío de los productos ya que se han cancelado todos una vez confirmados y abonados llegando como ya he dicho a recibir notificaciones de envío de dos de ellos. La compañía ha ofrecido un descuento del 10% lo cual es insuficiente."

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje los correos de confirmación de los pedidos de fecha 25 de julio de 2024, así como los correos de cancelación de los mismos de fecha 25, 26 y 29 de julio de 2024. Así mismo, aporta correos electrónicos reclamando por la cancelación de los pedidos a pesar de estar confirmados.

La parte reclamada presenta escrito de 09/09/2024 en el que manifiesta que:

"Tal y como se extrae de la documentación aportada de adverso, entre las 02:49 y las 04:45 del día 25 de julio de 2024, el consumidor realizó a través de la página web de [REDACTED] ([https://www.\[REDACTED\].com/](https://www.[REDACTED].com/)) 4 pedidos con referencias [REDACTED] integrados por diferentes artículos, entre ellos 5 unidades del artículo rodillo ciclismo marca [REDACTED] y referencia [REDACTED]

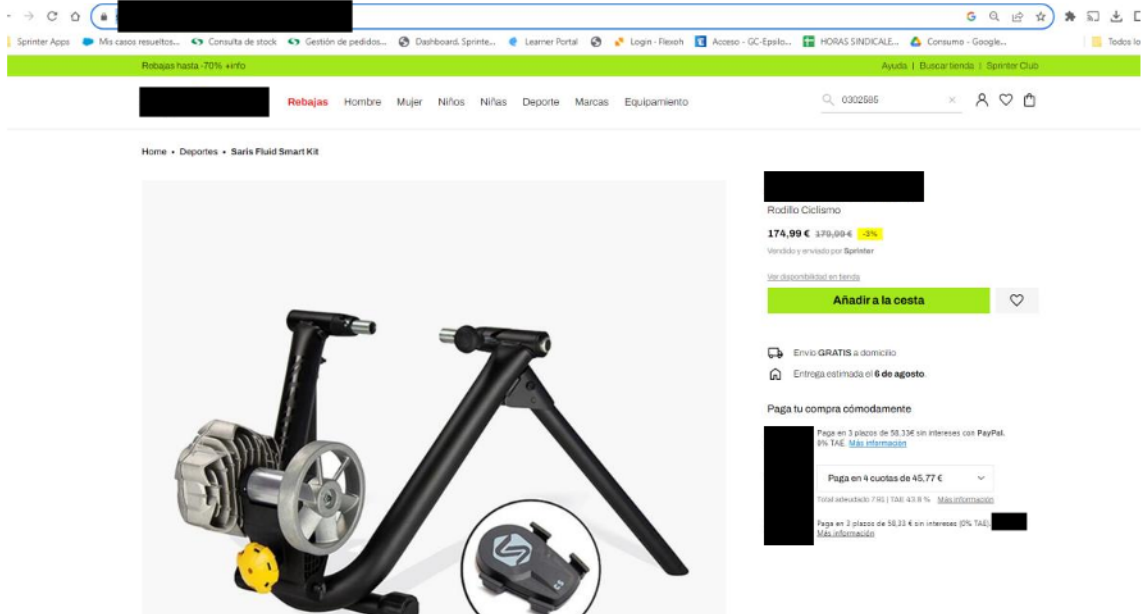
Como consecuencia de una incidencia en nuestros sistemas, los precios de una multitud de productos se vieron afectados desde las 00:00 hasta las 09:45: del día 25 de julio de 2024, motivo por el que el consumidor adquirió los artículos objeto de controversia a precios inferiores, entre ellos el rodillo de ciclismo al precio de 5,99€ la unidad, siendo su precio correcto el de 174,99€, tal

ARBCRS32

Comunidad de Madrid

y como se muestra actualmente en nuestra web

Se acompaña captura de pantalla de la ficha del producto, publicada en la web de Sprinter, con el fin de facilitar su visualización.



Como consecuencia de este error, esta parte procedió a la cancelación de dichos pedidos, comunicando esta circunstancia al consumidor, a partir de las 18:14 horas de ese mismo día 25 de Julio, realizándose el reembolso de los diferentes pedidos, entre ellos el del artículo que hemos detallado, el día 29 de julio a través de la plataforma [REDACTED] cumpliendo así lo establecido en el artículo 110 del Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (en adelante, TRLGDCU). Se acompaña al presente escrito justificante del reembolso, como Documento núm.1."

"Que el Código Civil (en adelante CC), en su artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato, entre otros, el consentimiento de los contratantes.

Por su parte, el artículo 1265 del mismo código, establece que será nulo el consentimiento prestado por error, fijándose en el artículo 1266 del CC 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 para celebrarlo, cual es, en el caso que nos ocupa, el precio del producto.

Esta parte ha reconocido el error material producido sobre uno de los elementos esenciales de la compraventa, como es el precio, reconocimiento hecho en la mediación que nos ocupa, así como en las comunicaciones mantenidas con el consumidor. El reclamante, por su parte, prestó su consentimiento para adquirir los artículo controvertidos, entre ellos el rodillo de ciclismo al precio de 5,99€, siendo su precio real de 174,99€, (un 96% más del precio de adquisición) siendo notorio que dicha cuantía no podía corresponder al producto con las características técnicas, de diseño y plena actualidad como el que nos ocupa.

Conforme se ha puesto de manifiesto en sentencia judicial (Sentencia nº 197/10, Audiencia Provincial de Cádiz, Apelación nº 262/09, en el Procedimiento Civil nº 1761/08 del Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Algeciras) ante un caso similar, venta a través de página web de productos (televisores) con un precio (1,16€) muy inferior al precio real (1299€), con error en dicha página y retirada del anuncio por la empresa vendedora al poco tiempo de mostrarse en la web, elaboró doctrina al respecto estableciendo en el Fundamento de Derecho Tercero que

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

“...Cualquier persona de mediana actitud intelectual puede comprender que, en la exposición del anuncio, ha de existir error al fijar el precio, y si al cabo de unos minutos de advertido el error en el precio se participa a las personas que hayan podido estar interesadas y se les devuelve el precio más los gastos que le hubiera supuesto tal ingreso, es una cuestión entendible.

Ahora bien, el hecho de que se insista en que no ha habido error, y que se ha de comprar al precio anunciado, 1,16 euros cada televisor, procede analizar si ello puede constituir abuso del derecho...” Matiza la sentencia los criterios establecidos en los artículos 3 y 7 del Código Civil, principios de buena fe, prohibición de abuso del derecho y ejercicio antisocial del mismo para indicar posteriormente que “...Es obvio que, en el caso presente, se trata de ejercitar un derecho, de carácter anormal, en cuanto se pretende la adquisición de un aparato de televisión por 1,16€, cuando su precio real es mil doscientas veces superior al mismo; es claro que, ha existido un error en el anuncio, por lo que no cabe obligar a la contratación a la entidad que de tal forma –erróneamente– pretendía efectuar ventas de tal electrodoméstico, habiéndose ejercitado el derecho en claro perjuicio de la demandada...”.

Por todo lo cual, esta parte no puede acceder a la pretensión del reclamante.”

La parte reclamada aporta una factura de 30/07/2024, donde se realizan tres abonos, por un importe de 29,95€ realizados a “La Tienda del Triatlleta”, figurando como datos de contacto: <http://www.latiendadeltriatleta.com>, mikelgarpin@gmail.com

El reclamante presenta escrito de 17/09/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, aclarando que: “... Que la inversión de tiempo en la realización de la comprobación de los cargos y abonos por esta parte ha sido de una cuantía relevante debido a la división en múltiples importes. Que los mismos han sido comprobados y los cuatro cargos por la realización de cuatro pedidos se han compensado mediante diez abonos de diferentes importes no habiendo reclamación al respecto ya que los importes finalmente cuadran... Que durante la realización de los pedidos en la web figura en la página de cada artículo el precio en campaña y el precio sin descuento tachado; mostrando unos porcentajes descuento dentro del 70% anunciado. Que además de la confirmación de pedido recibida en el caso del artículo rodillo de bicicleta, se llega a comunicar al cliente que el producto se ha enviado, llegando a recibir por mail un número de seguimiento, haciendo entender al cliente que el contrato no sólo se formaliza si no que el producto se envía a la dirección especificada. A propósito de detallar sentencias esta parte considera oportuno mencionar la sentencia n.º 35/2021, de fecha 25 de mayo (Id Cendoj: 28079310012021100193) del Tribunal Superior de Justicia de Madrid donde la conclusión es algo diferente de la que presentan en sus alegaciones. Con el fin de dar una conclusión a este proceso de mediación SOLICITO que desde la empresa Sprinter se realice el envío de todos los artículos incluidos en los pedidos al precio adquirido o al menos se realice alguna propuesta de compensación al margen de la innumerable cantidad de mails con un 10% de descuento que se han recibido, cuantía que queda fuera de aceptación por parte de este cliente.”

El 25/10/2024 se le requiere al reclamante que manifieste “si el bien o servicio, que es objeto de su solicitud de arbitraje, fue adquirido o se destina para una actividad comercial, empresarial, oficio o profesión”, sin recibir contestación por parte del reclamante al respecto.

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 empresa reclamada presenta alegaciones para la audiencia mediante escrito de 22/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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





Comunidad de Madrid

El reclamante no presenta alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **DERECHO** considerando que:

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece en su artículo 28 que *"El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:*

- a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o*
- b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario."*

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."

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.

De la documentación aportada a este expediente, se desprende que el consumidor era conocedor de los precios reales en los que se mueve el sector; el precio ofertado es notoriamente desproporcionado o irreal, muy por debajo del precio de mercado, no pudiendo inducir a error al consumidor sobre la realidad del precio del producto adquirido.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante al no poder considerarse perfeccionado el contrato de compraventa al existir un error esencial que afecta a un elemento clave del contrato como es, en este caso, el precio del producto. Si bien es cierto que la publicidad vincula y que la responsabilidad del sitio web es únicamente de la empresa reclamada, también lo es que de llevarse a cabo la compraventa de los productos a esos precios, daría lugar a un enriquecimiento injusto a favor del reclamante.

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

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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 enero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]