



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13345.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de febrero 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 CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", 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 reclamación que puede resumirse en:

Se realizó la compra el día 9 de septiembre por página web de una bicicleta eléctrica [REDACTED] estando la misma en stock con entrega entre el 16 y el 24 de septiembre por el precio de 255.80€ mostrando un descuento del 80% en la pagina web en el momento de la compra. Se realiza pago mediante [REDACTED] siendo cobrado por el banco y recibiendo email de confirmación de compra así como SMS de preparación del pedido. El día 10 de septiembre se recibe email de el corte inglés diciendo que se cancela un pedido, sin especificar cuál por error de precio. Se responde solicitando la entrega de la misma ya que se compró en stock sin problema y se realizó el pago de acuerdo a las condiciones generales de venta. El día 11 de septiembre se recibe email de [REDACTED] con devolución del importe sin más noticias.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La empresa reclamada presenta escrito 26 de diciembre de 2024 que se traslada a la otra parte y mediante el que realiza las siguientes alegaciones para el acto de audiencia:

1º) El pasado día 9 septiembre 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 [REDACTED] con un PVP real en oferta de **1279 euros** y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de **255,8 euros**.



Comunidad de Madrid

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 que constaba en la web, con un precio de venta manifiestamente erróneo, incluso inferior al precio de coste.

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 de **1.279 euros**

La importante diferencia de precio, entre el real y el señalado por error, determina sin duda, que se trate de un error invalidante del consentimiento, de tal forma que cuando de inmediato mi representada constató el equívoco surgido, contacto con todos sus clientes afectados, incluido el reclamante, como hemos acreditado anteriormente, para informarle del claro error de impresión 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 **809,00 euros** como se acredita con la copia de la factura que adjuntamos al presente escrito.

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de **255,80 euros** 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

El reclamante MEDIANTE escrito de 7 de enero de 2025, presenta para el acto de audiencia las siguientes alegaciones:

Estamos ante un contrato de compraventa en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos. La perfección de este contrato se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes sobre el objeto y el precio, por tanto, producida la oferta pública de [REDACTED] en su página web y reconocida la realización del pedido por el reclamante, el contrato de compraventa se perfeccionó, pues al realizar el pedido se manifestó su aceptación de la oferta. Respecto a la alegación de la existencia de un error invalidante del consentimiento, el artículo 1266 del Código Civil dispone que, para invalidar el consentimiento, el error ha de recaer (además de sobre la persona en determinados casos) sobre la sustancia de la cosa que constituye el objeto del contrato o sobre aquellas condiciones de la cosa que principalmente hubieren dado motivo a celebrarlo, esto es, sobre el objeto o materia propia del contrato.

El error invalidante del contrato ha de ser, además de esencial, excusable, es decir, no imputable a quien lo sufre por ello resulta primordial para el desarrollo del comercio electrónico la confianza de los consumidores y por ello es exigible una intensa diligencia de las empresas, mediante la vigilancia y control sobre sus sistemas de gestión de ventas, que hace inexcusable un error empresarial que conlleve una oferta objetivamente errónea que puede distorsionar el comportamiento del consumidor, con independencia de su intencionalidad o negligencia.

En este caso, el comercio dispone siempre de numerosas ofertas con descuentos similares o mayores en porcentaje de descuento por lo que no sería de extrañar una oferta de este tipo ya sea para liquidar stock o cualquier otro propósito independiente y ajeno al consumidor que adquiere la misma.

Comunidad de Madrid

En relación con la documentación aportada por [REDACTED], se observa que han incluido una factura del producto en cuestión fechada en el año 2020, como prueba para justificar un supuesto error manifiesto en el precio ofertado. Considero que esta documentación resulta desfavorable para la propia posición de la empresa ya que pone de manifiesto que el producto tiene al menos más de cuatro años de antigüedad y el precio no se ajustaría a la realidad del mercado actual en un sector como el de las bicicletas eléctricas, caracterizado por constantes innovaciones tecnológicas y lanzamientos de nuevos modelos. Un producto con tal antigüedad es altamente susceptible de haber entrado en procesos de liquidación de stock, algo habitual en el mercado cuando las empresas buscan deshacerse de inventarios de productos desactualizados para dar cabida a las nuevas gamas, por tanto, lejos de demostrar que el precio ofertado era un error manifiesto, la documentación presentada por [REDACTED] refuerza la posibilidad de que el producto estuviera incluido en una campaña legítima de liquidación

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

ANTECEDENTES:

El reclamante manifiesta que compra 1 bicicleta a través de la página [REDACTED] perteneciente al grupo [REDACTED] y para ello realiza el pedido número [REDACTED]. Este queda registrado y confirmado en fecha 9 de septiembre de 2024. Se adjunta copia de la aceptación y confirmación por parte de la reclamada del mismo. La bicicleta responde al modelo *bicicleta eléctrica* [REDACTED].

El reclamante expone que la publicidad del citado producto, anunciaba un porcentaje de descuento 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 el importe tachado: 1279,00€, y en color rojo, a la derecha el precio ofertado con descuento: 255,80€.

El interesado manifiesta que al día siguiente le comunican que le cancelan el pedido por un error en el precio.

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 pedidos, entre los que se encontraban, el del 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 (809 euros). La empresa refiere que subsanó el error y que ofreció de buena fe el citado producto a precio real de oferta (1.279,00 €)

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.

Comunidad de Madrid

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 de 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 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.



Comunidad de Madrid

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 anomalía 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.

Se acuerda limitar la entrega de un artículo por reclamante.

Vistas las manifestaciones de las partes, la documentación aportada y los preceptos citados, el Colegio Arbitral acuerda el siguiente **LAUDO en equidad**:

ESTIMAR PARCIALMENTE la pretensión del reclamante, debiendo la empresa entregarle una bicicleta *bicicleta eléctrica* [REDACTED] abonando éste el precio ofertado el día 9 de septiembre de 2024 (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 empresarial.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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.



Comunidad de Madrid

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, 19 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: