



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13585.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de febrero de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[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: que, según alega el reclamante, el día 09/09/2024 realice un pedido de una bicicleta eléctrica Hexagon boost 1.0 a través de venta online aprovechando una promoción especial del precio publicitado en la página web de La tienda en casa, perteneciente a [REDACTED] donde consta el artículo a 255,80€(IVA incluido) siendo el número de orden de pedido: 2425376001243, dos bicicletas eléctrica Hexagon boost 1.0 a 255,80€(IVA incluido) por un importe de 511,60€ las dos, siendo el número de orden de pedido: 2425340001486, dos bicicletas trekking Evado 3.0 28" Kross a 133,80€ (IVA incluido) por un importe de 267,60€ las dos, siendo el número de orden de pedido: 2425325001675. Inicie una reclamación ante confianza online y alegaron un error de precio. conteste con las siguientes alegaciones: -No queda demostrado que sea un error ya que era una promoción perfectamente descrita con su precio sin descuento con su porcentaje de descuento y con su precio final después del descuento y en varias bicicletas de distinto modelo y distintos precios y porcentajes de descuentos, debido a eso no me indujo a pensar que podía ser un error, yo no tengo manera de saber cuál es el precio de coste de un producto. -El modo de contactar conmigo para informarme de lo sucedido no fue el adecuado ya que solo recibí un correo genérico sin número de pedido que no se puede relacionar con el pedido que realice por lo tanto no pude relacionar lo sucedido y darme por enterado. -El pedido no se canceló inmediatamente, tardó varios días en anularse sin dar ningún tipo de explicación, -En los días siguientes fluctuó el precio en repetidas ocasiones con distintos descuentos y precios desde altos a bajos incluso anunciando que estaba agotado. No se podía saber cuál era el correcto. -Abrí una reclamación en [REDACTED] y no recibí contestación. Me puse en contacto con atención al cliente y me comunicaron que había un problema de falta de stock pero que recibiría el producto en los días indicados, por lo tanto, no

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

quedo claro que era un error de precio. -La oferta estaba en web desde el día de 4 septiembre si subsanar el supuesto error -Si hubiese sido un error no hubieran tardado tanto en subsanarlo y teniendo claro el problema y la solución. -Mala fe por parte de [REDACTED] de utilizar mis datos aportados para la compra, para que en los días sucesivos recibiera contactos de [REDACTED] para ofrecerme servicios de fisioterapia, que me hace pensar que fue una artimaña para captar datos personales de personas potenciales para ofrecer estos tratamientos. -Quedaría demostrado que mi intención no es de mala fe ya que todo lo descrito anteriormente no me lleva a pensar que sea un error claro de precio, tampoco quedaría demostrado que estuviese al tanto del problema del error de precio mencionado ya que no lo comunicaron correctamente y me informaron personalmente que el problema era una falta de stock. Solicita recibir los productos adquiridos al precio ofertado.

La parte reclamante añade que sigue reclamando las cinco bicicletas que compre al precio indicado en la oferta: Tres bicicletas eléctrica Hexagon boost 1.0 a 255,80€ (IVA incluido) cada unidad, Dos bicicletas trekking Evado 3.0 28" Kross a 133,80€ (IVA incluido) cada unidad. En caso de no tener stock solicito unas de similares características y precio antes de la aplicación del descuento o compensación económica de la diferencia del precio que pague en promoción al precio sin promoción que sería la siguiente cuantía: Tres bicicletas eléctrica Hexagon boost 1.0: diferencia de precio 1023,2€ por cada una de los tres totales: 3.069,60€. Dos bicicletas trekking Evado 3.0 28" Kross: diferencia de precio 532,2€ por cada una de los dos totales: 1.070,40€. TOTAL 4.140€.

No queda demostrado que sea un error ya que era una promoción perfectamente descrita con su precio sin descuento con su porcentaje de descuento y con su precio final después del descuento y en varias bicicletas de distinto modelo y distintos precios y porcentajes de descuentos, debido a eso no me indujo a pensar que podía ser un error, yo no tengo manera de saber cuál es el precio de coste de un producto. El modo de contactar conmigo para informarme de lo sucedido no fue el adecuado ya que solo recibí un correo genérico sin número de pedido que no se puede relacionar con el pedido que realice por lo tanto no pude relacionar lo sucedido y darme por enterado. El pedido no se canceló inmediatamente, tardo varios días en anularse sin dar ningún tipo de explicación, en los días siguientes fluctuó el precio en repetidas ocasiones con distintos descuentos y precios desde altos a bajos incluso anunciando que estaba agotado. No se podía saber cuál era el correcto. Abrí una reclamación en [REDACTED] y no recibí contestación. Me puse en contacto con atención al cliente y me comunicaron que había un problema de falta de stock pero que recibiría el producto en los días indicados, por lo tanto, no quedo claro que era un error de precio. (adjunto capturas de conversación). La oferta estaba en web desde el día de 4 septiembre si subsanar el supuesto error. Si hubiese sido un error no hubieran tardado tanto en subsanarlo y teniendo claro el problema y la solución. Mala fe por parte de [REDACTED] de utilizar mis datos aportados para la compra, para que en los días sucesivos recibiera contactos de [REDACTED] para ofrecerme servicios de fisioterapia, que me hace pensar que fue una artimaña para captar datos personales de personas potenciales para ofrecer estos tratamientos, quedaría demostrado que mi intención no es de mala fe ya que todo lo descrito anteriormente no me lleva a pensar que sea un error claro de precio, tampoco quedaría demostrado que estuviese al tanto del problema del error de precio mencionado ya que no lo comunicaron correctamente y me informaron personalmente que el problema era una falta de stock. Aporto adjunto nueva prueba de conversación donde alegan una falta de stock no un error de precio

La parte reclamada alega que con motivo del proceso de compra de CINCO BICICLETAS según oferta publicada en la web de [REDACTED], que dio lugar a la tramitación de los siguientes pedidos: 1) Pedido 2425325001675: dos unidades de Bicicleta trekking Evado 3.0 28" Kross, por un precio erróneo de 267,60 euros, 2) Pedido 2425340001486: dos unidades de Bicicleta eléctrica Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross, por un precio erróneo de 511,60 euros, y 3) Pedido 2425376001243: una unidad de Bicicleta eléctrica Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross, por un precio erróneo de 255,80 euros. Les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, nos confirman lo siguiente. El precio al que apareció publicada la oferta de estos modelos de bicicleta está muy por debajo del precio de coste en ambos casos, tal



Comunidad de Madrid

y como se acredita con las facturas adjuntas como documento 1 – Factura Bicicleta Eléctrica Hexagon y como documento 3- Factura Bicicleta Trekking Evado PRODUCTO Precio erróneo Precio real Precio coste Bicicleta eléctrica Hexagon Boost 255,80 1279 809 Bicicleta trekking Evado 133,80 669 308. Que 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 [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. Este es el correo que recibe el cliente a 10 de septiembre. Que, como consecuencia de lo anterior, el día 10 de septiembre de 2024 se rescindió el pedido. 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. 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, incluso a un precio inferior al precio de coste del producto como hemos explicado. Por lo tanto, debiéndose tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 7.2 del Código Civil, que dispone que: “La Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo. Todo acto u omisión que, por intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero, dará lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de las medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia en el abuso”. Por otro lado, para apreciar la existencia de abuso de derecho, la jurisprudencia ha precisado los requisitos que deben concurrir (Sentencias del Tribunal Supremo 455/2001; 722/2010; 690/2012 y 159/2014): a) El uso de un derecho objetivo y externamente legal; perfeccionado el contrato, obliga a su cumplimiento, de conformidad con el artículo 1258 del Código Civil, y por lo tanto la pretensión del reclamante cumple con el primer requisito. b) Daño a un interés no protegido por una específica prerrogativa jurídica; el daño a un interés se produce por la entrega de un producto que tiene unas características económicas distintas a las que se pretendían ofrecer. c) La inmorality o antisocialidad de ese daño, manifestada en forma subjetiva, (“animus nocendi” o propósito de dañar o perjudicar con el ejercicio normal de los derechos) o en forma objetivo (ejercicio anormal del derecho, de modo contrario a los fines económico- sociales del mismo). Este abuso se acredita por cuanto se comprobó que los clientes se estaban poniendo de acuerdo para reclamar a través de foros de internet y, de hecho, hay clientes —como ocurre en el presente caso— que solicitaron varias unidades y modelos. Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe erróneo, este precio como es bien conocido por el reclamante, como un consumidor medio e informado, siendo conocedor que ese precio no puede corresponder a un producto con las características técnicas, de diseño y actualidad al tratarse de última generación, como el que nos ocupa, existiendo por lo tanto un error notorio o errata en el planteamiento de la oferta presentada a los consumidores. En este sentido se han pronunciado los Juzgados: Sentencia N.º 197/10, Audiencia Provincial de Cádiz, Apelación N.º 262/09, en el Procedimiento Civil N.º 1761/08 de Juzgado de Primera Instancia N.º 1 de Algeciras; Sentencia 106/2011 de 8 de junio, del Juzgado de 1ª Instancia N.º 6 de Badalona). Por todo ello, lamentamos informarles que no procede atender la petición de la reclamante, 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.

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.

Comunidad de Madrid

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

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, aun 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 (hay alguno expediente que dice que el pedido es del 8 de septiembre/verificar cada presidente los suyos), 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



Comunidad de Madrid

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. Se acuerda limitar la entrega de un artículo por reclamante. En el caso que la reclamación sea por dos modelos diferentes (una unidad de cada modelo), el interesado podrá elegir la unidad del modelo que considere más conveniente.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo **la empresa entregarle una bicicleta**, eligiendo el interesado una de las cinco solicitadas, "trekking Evado 3.0 28" (2 unidades), "Hexagon Boost 1.0 522 29 Kross" (3 unidades), abonando éste el precio ofertado el día 9 de septiembre de 2024 (133,80€ o 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.



Comunidad de Madrid

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

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.

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, 25 de febrero de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

[Redacted Signature]

[Redacted Signature]