



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14007.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

Realicé un pedido a través de la web del [REDACTED] y en su tienda online, de un maletín para guardar herramientas que se encontraba 20 euros más barato que en [REDACTED]. Tras realizar la compra, recibir correo de confirmación, retirar el dinero de la cuenta por el importe del artículo, a las horas recibo un mail de que el pedido se va a retrasar, posteriormente recibo a los días otro correo de que el pedido se va anular por error de precio, sin ofrecermé ninguna alternativa. Procediendo días después a la devolución del dinero. Solicito que cumplan con su contrato y me envíen el producto.

Solicito que me envíen el producto al precio pactado, ya que el descuento sobre otras webs era perfectamente razonable y no pueden alegar un error de precio para su cancelación, ya que en ningún momento hay mala fé por mi parte ni el descuento era abusivo

El Órgano 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 parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 18 de febrero de 2025 y formula las siguientes alegaciones:

1º) El pasado 30 de septiembre de 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 un Carro de Herramientas con un PVP real en oferta de 159 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 38 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 [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, que en el presente caso es de 98,89 euros.

3º) Que, dicho error, suponía vender por debajo del precio de coste, además de suponer un trato más favorable al Sr. [REDACTED] respecto del resto de nuestros clientes, lo que, de acuerdo con nuestras políticas de empresa, es inadmisibles, como así nos ampara la ley y la jurisprudencia. La venta no podía ejecutarse, porque con dicha ejecución estaríamos perjudicando al resto de consumidores al provocar un desequilibrio manifiesto entre los mismos ("principio de equidad"), como al resto de operadores económicos, toda vez que todos nos encontramos sujetos a las mismas prohibiciones de vender por debajo del precio de coste ("dumping"), conforme la normativa europea que se cita: Reglamento (UE) 2016/1036, Reglamento (UE) 2017/2321, Reglamento (UE) 2018/825 y Reglamento Delegado (UE) 2020/1173.

Se adjunta copia de la factura acreditativa del extremo expuesto como **Documento N.º 1**.

4º) 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 **159 €**.

5º) 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; Y teniendo en cuenta lo dispuesto en el **artículo 7.2 del Código Civil**, "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):

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.

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.

La inmoralidad 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).

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de **38 €**, 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;



Comunidad de Madrid

Por todo ello, lamentamos informarles que no procede atender en modo alguno la petición del cliente 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.

La parte reclamante no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión del solicitante, debiendo la entidad reclamada entregarle el producto adquirido: Carro de herramientas, abonando éste el precio ofertado el día 30 de septiembre de 2024 (38,00€) según el pedido nº 2492274000713, 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, en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que en fecha 30 de septiembre de 2024 realizó un pedido a través de la web del Corte Inglés con el número 2492274000713, de un maletín para guardar herramientas, por un importe de 38 euros (además se fijó un importe de 5,90 euros por gastos de envío y preparación, en total 43,90 euros). Este queda registrado y confirmado en fecha 30 de septiembre de 2024. Se adjunta copia de la aceptación y confirmación por parte de la reclamada del mismo.

La empresa reclamada señala que el día 30 de septiembre de 2024 hubo una incidencia en la validación de precios en su web, al detectarse 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. Manifiesta, que ese error manifiesto invalidaba su consentimiento y por tanto podía llegar a ser nulo y que contactó con el cliente para, 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 (98,89 euros).

La normativa aplicable en esta materia señala que el contenido de la oferta, promoción o publicidad, deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato. Siguiendo este criterio objetivo, con carácter general, 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, si bien se hace necesario mencionar otros aspectos.

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, entendiéndose que hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación del vendedor, que en este caso se produce el día 30 de septiembre de 2024.

Comunidad de Madrid

La empresa indica que ha habido un error en la publicación del precio en la venta del producto pero no ha llegado a acreditar el origen de la incidencia.

Examinada la documentación que consta incorporada al expediente, aparece una comunicación dirigida al reclamante desde “clientes Elcorteinglés” en la que le informan, que no pueden tramitar el pedido número 2492274000713, porque el artículo solicitado se encuentra agotado, evidenciándose una contradicción importante en cuanto al verdadero motivo de anulación del pedido.

De la valoración conjunta de estas circunstancias, y teniendo en cuenta que no queda acreditado que el consumidor fuera un experto conocedor del producto, se acuerda atender su petición conforme se ha señalado anteriormente.

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

La entrega del producto y el abono de la cantidad se realizará por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante y reclamado 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.

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.

La autenticidad de este documento se puede comprobar en <https://gestion.aia.comunidad.madrid/csv> mediante el siguiente código seguro de verificación: 0999674779149540024630

Firmado digitalmente por: BALLESTEROS PLAZA MARIA DE LA SOLEDAD
Fecha: 2025.03.21 12:43