



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14819.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de junio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

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

El pasado día 22/10/2024 adquirí mediante página web del [REDACTED] un producto (Game Drive de 2TB, Disco Duro externo HDD portátil, compatible con PS4, REF. 001097578110534-EAN-3660619404872) bajo el número de pedido 2492296005015 por 35,00€.

El día 24/10/2024, por el email, me comunican que mi pedido se cancela (de manera unilateral) debido a un error de precio en la web. Al día siguiente, desde el [REDACTED] de Alcalá de Henares me llaman para comunicarme que no me pueden servir el producto por falta de stock, de manera que ellos, deciden cancelar el producto.

Me he puesto en contacto con ellos con la finalidad de que se solucione el problema mediante la entrega de un producto con características similares, me han pedido en dos ocasiones información sobre el pedido que, por supuesto, ellos ya poseen. Debido a la falta de solución por parte de la empresa, estoy precediendo a interponer esta reclamación formal y oficial

Pretensiones del solicitante: Que se me proporcionen un producto de similares características (Disco Duro portátil de 2TB de capacidad) al precio acordado mediante acuerdo a través de la compra online

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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Adjunta un enlace con los posibles productos que le puedan entregar.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 22 de abril de 2025 y presenta las siguientes alegaciones:

En relación con la reclamación formulada por [REDACTED] con motivo de su solicitud de compra de un **“Game Drive de 2 TB, Disco duro externo, HDD portátil, compatible con PS4”** ofertado en nuestra página web, hemos de informarle de los siguientes extremos:

1º) El día 23 de octubre 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 **“Game Drive de 2 TB, Disco duro externo, HDD portátil, compatible con PS4”** con un PVP real en oferta de 89,90 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 35 euros.

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 56,67 euros.

3º) Que, dicho error, suponía vender por debajo del precio de coste, además de suponer un trato más favorable al [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 **89,90 euros**.

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....*

(....Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de 35 €, 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;

ARBCRU22

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.

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 empresa reclamada entregarle el siguiente producto: Una (1) Game Drive de 2TB, Disco Duro externo HDD portátil, compatible con PS4, al precio ofertado (35 euros), en base a las siguientes consideraciones:

El reclamante manifiesta que adquiere online el artículo mencionado, realizando el pedido número 92296005015 en fecha 22 de octubre de 2024. Este queda registrado y confirmado ese mismo día. Se adjunta copia de la aceptación y confirmación por parte de la reclamada del mismo y se abona a través de la tarjeta de crédito/débito, pero que a los dos días vía e-mail el pedido se cancela.

La empresa reclamada señala que el día 23 de octubre 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, los 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 (56,67 euros).

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 ese importe tachado: 89,90€, y en color rojo, a la derecha el precio ofertado: 35,00 euros.

El artículo 61 que aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, establece 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. 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.

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 Código Civil, señalando



Comunidad de Madrid

expresamente el artículo 1262, que hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación del vendedor.

El pedido es aceptado y confirmado por la empresa el día 22 de octubre de 2024 y no consta acreditado que haya ofrecido la opción al cliente de comprar el producto al precio real.

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) y el oferente asume un error en el precio publicitado, por lo que también debe asumir la responsabilidad que le corresponda.

En caso de no existir stock, la empresa debe entregarle otro artículo de similares o superiores características, sin que ello suponga un aumento del precio que debe abonar el interesado

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

El cumplimiento de este laudo se realizará por cualquier medio, 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.

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.