



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15563.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 21 de abril de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED], en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, 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 13/11/2024:

"Cancelación unilateral del pedido no 2425390001545 ([REDACTED]) pasado 9 de septiembre, por un importe de 161,00 Euros. Tras recibir la confirmación de compra del pedido recibí días después el reembolso del importe. Nadie me comunicó cancelación alguna."

Solicitud: *"Solicito la entrega de un producto de iguales o superiores características, según las condiciones pactadas en el momento de la compra."*

El reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje un pantallazo de un justificante del pedido registrado en la web [REDACTED], pedido nº 2425390001545, de fecha 09.09.2024; el pantallazo está incompleto, no aparece el producto que se compra.

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online. El motivo de la reclamación es *"el consumidor realizó el pedido nº 2425390001545 ([REDACTED]) el pasado 9 de septiembre, por un importe de 161 Euros. Según alega el particular, tras recibir la confirmación de compra del pedido, desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto en cambio, recibió con retraso el reembolso del importe. No conforme, el reclamante solicita la entrega de un producto de iguales o superiores características, según las condiciones pactadas en el momento de la compra."* No se alcanza un acuerdo entre las partes.

En este procedimiento, la empresa reclamada emite una respuesta del 11.11.2024 de la que se puede extraer que:

- Hubo una incidencia en la web el 10.09.2024 y se detectó que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos.
- En este caso, se ofreció *"una Bicicleta trekking [REDACTED] con un PVP real en oferta de 539 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 161 euros"*.
- Se trata de un error invalidante del consentimiento.
- Se contactó con todos los clientes incluido el reclamante para informar del error (la



Comunidad de Madrid

- empresa aporta un correo electrónico dirigido a otro cliente).
- El precio de coste era de 249€ (aportan factura de compra emitida por [REDACTED] nº A24/1428 de 09.09.2024, de compra, entre otras, de una bicicleta [REDACTED] por importe de 312€).
 - El consentimiento prestado es nulo (art. 1265 CC)
 - Se acreditó y subsanó el error aritmético y ofreción de buena fe el citado producto a su precio real de oferta.
 - No aceptan entregar el producto a un precio erróneo, entendiendo que la petición es ajena a derecho y a la buena fe contractual que debe presidir de manera bilateral toda relación entre comerciante y consumidor. La empresa aporta un pantallazo de un correo electrónico, dirigido a otro reclamante, de fecha 10.09.2024 en el que se comunica la incidencia en la web que refleja un precio erróneo que ha provocado la anulación del pedido.

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 06/02/2025 en el que manifiesta que la situación sigue igual.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 20/02/2025 en el que manifiesta que:

"1º) Como ya conocen, el día 10 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 trekking [REDACTED] con un PVP real en oferta de 539 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 161 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 D. [REDACTED], para informarles del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta manifiestamente erróneo."

Aportan correo electrónico de 10.09.2024, dirigido a otro cliente, comunicando el error en el precio debido a una incidencia en la página web y la cancelación del pedido.

"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 oferta 539,00 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 249,00 euros como se acredita con la copia de la factura que adjuntamos al presente escrito.

4º) 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,



Comunidad de Madrid

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).

Este abuso se acredita por cuanto se comprobó que los clientes se estaban poniendo de acuerdo para reclamar a través de foros de internet:

Denuncia conjunta Bicicleta

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de 161,00 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; 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 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."

Aportan la factura de compra de la bicicleta, emitida por [REDACTED] nº A24/1428 de 09.09.2024, de compra, entre otras, de una bicicleta "[REDACTED]" por importe de 312€.

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

Comunidad de Madrid

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 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



Comunidad de Madrid

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.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda **ESTIMAR** la pretensión de la reclamante ya que nos encontramos ante un contrato perfeccionado y no ha sido suficientemente acreditado por la mercantil reclamada la existencia de un error invalidante del consentimiento que debiera ser fácilmente detectado por el comprador.

La mercantil reclamada deberá hacerle entrega al reclamante de una (1) bicicleta trekking [REDACTED], abonando el reclamante el precio ofertado el 09.09.2024 de 161€; en caso de no existir stock, la mercantil reclamada deberá entregarle otra de similares o superiores características sin que esto suponga un aumento del precio que deba abonar el reclamante.

El presente Laudo ha sido adoptado por **MAYORÍA con el voto en contra de la 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.

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, 21 de abril de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]