



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15617.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de marzo 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, 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: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2492307006701 (Anillo de oro blanco de 18K con diamante en talla marquise y diamantes) el pasado 2 de noviembre, por un importe de 1.250 Euros. Según alega la particular, tras recibir la confirmación del pedido, desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias en cambio, comprobó que continuaba estando disponible pero por un precio de 5.790 Euros

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra".

En su escrito de 04 de marzo de 2025 refiere: "Como novedad, adjunto dos correos electrónicos del El Corte Inglés, fechados el 5 y 10 de febrero de 2025, en los que la empresa reitera que la cancelación de mi pedido se debió a una supuesta falta de stock. Sin embargo, esta explicación contradice su propia alegación del 27 de febrero de 2025, en la que justifican la cancelación por un "error manifiesto" en la publicación del precio y por la imposibilidad de vender el anillo a ese importe. Además, en su escrito sugieren que mi reclamación responde a un aprovechamiento de un supuesto error. No obstante, en su propia web siguen ofertando anillos de la marca Suárez de mi agrado, cuyas características sean como mínimo equivalentes al anillo adquirido (oro blanco de 18 k con diamante en talla marquise de 0,56 cts. t 34 diamantes en talla brillante con un total de 0,38 cts.), respetando el precio acordado de 1.250 €".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En relación con la reclamación formulada por [REDACTED] y una vez recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente, debemos realizar las siguientes puntualizaciones:

Por un error en la información facilitada por el proveedor del anillo, se produjo una discrepancia y

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

error de asociación entre el código EAN del pedido (8445553064987), y el código de EAN que correspondía al anillo de la fotografía también facilitada por el proveedor (8445802523821).

Del anillo correcto que correspondía con el precio de 1.250,00 € se carecía de existencias, de ahí que se canceló el pedido y se procedió al abono del mismo a la [REDACTED].

Se trató de un error manifiesto que implicó y motivó un error invalidante del consentimiento por parte de esta empresa, dado que una vez subsanado dicho error en la página web, y anulado el pedido generado con dicho error, el anillo que se seguía solicitando por [REDACTED] suponía un precio muy superior a los 1.250,00 €, e incluso con un precio de coste superior al citado importe, por lo que de acuerdo a la normativa comercial, no resultaba posible suministrarle ese anillo al importe de 1.250,00 € al resultar inferior a su precio de coste.

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.).

Ante este error patente y manifiesto no puede tener amparo la pretensión de la 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.

A este respecto, debemos reseñar lo así establecido 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 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).

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”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil en un e-mail de 5 de febrero refiere: “Nos ponemos en contacto contigo para informarte que tu pedido con nº 2492307006701 ha sido devuelto a nuestro almacén y por lo tanto el pedido ha sido cancelado. En caso de que el cobro se haya llegado a realizar, te informamos que el abono se efectuará en la misma forma de pago utilizada en tu compra en un tiempo máximo de 14 días, dependiendo de tu entidad bancaria. Si continúas interesado en el pedido, puedes tramitar una nueva compra por nuestra web”.

2º La mercantil refiere en su primer escrito que **no hay stock y posteriormente habla de discrepancia y error** de asociación entre el código EAN del pedido (8445553064987), y el código de EAN que correspondía al anillo de la fotografía también facilitada por el proveedor (8445802523821). Pero dichas manifestaciones no aportan documento alguno que lo avale.

3º La reclamante adquiere una unidad Anillo de oro blanco de 18K con diamante en talla marquise y diamantes, marca Suarez.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no quedando acreditado fehacientemente y de forma indubitada el motivo por el que se cancela el pedido, manifestando la mercantil dos explicaciones para ello distintas y sin acreditar ninguna.

Por ello, se **ESTIMAN TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante, entendiendo que el error en el precio no es responsabilidad de la compradora sino de la mercantil y que el contrato está perfeccionado desde el momento de su compra y abono del producto, y por ello la mercantil debe proceder a enviar el anillo adquirido por la reclamante, o en su defecto si este no está disponible, uno de igual o superiores características de la misma marca, y del mismo importe por el que se compró.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA 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 lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de marzo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]