

N/R.: 21 - ARBC - 16142.7/2023

RECLAMADO :

PRESIDENTE:

VOCALS:

[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 en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

- 1) Se puede haber dado cuenta de un error en el precio para las personas que quieran comprarlo a partir de ahí, pero no así las personas con pedido confirmado.
- 2) Tienen que responsabilizarse de su "error" para con las personas adquirientes puesto que ellos a cambio de ese "error" también han sacado provecho de ello, concretamente publicidad en varias plataformas digitales donde se hizo hueco su OFERTA.
- 3) Responsabilidad de daños colaterales (regalos que no pudieron ser entregados, viajes a ██████████ llamadas, tiempo perdido.).
- 4) Responsabilidad por la falta de criterio dentro del mismo ██████████ se dieron diferentes versiones al problema. Unos operadores achacando la NO entrega a falta de stock, otros a error de precio, otros que el pedido no estaba anulado y que se me comunicaría nueva fecha de entrega, versión que se mantiene a día de hoy día 20 de noviembre de 2023. Un caos.
- 5) Hay clientes que SI han recibido la mercancía con las mismas condiciones ofertadas. Exactamente las mismas, misma fecha mismo producto. Puedo acreditar facturas y entrega de la mercancía. Unos si y otros no es evidentemente un agravio y una falta de coherencia y ética imperdonable por parte de ██████████

Pretensiones: Que me faciliten el teléfono comprado o uno de gama superior por el importe promocionado.

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.

La **empresa reclamada** aporta escrito que fue notificado a la parte reclamante, en el que formula las siguientes alegaciones:



Comunidad de Madrid

1º) El pasado día 31 octubre 2023 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 Teléfono Móvil [REDACTED] con un PVP real en oferta de 927,18 euros y que, por el citado error, se validó al incorrecto precio de 406,98 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 712,28 euros, como se acredita con la copia de la factura que adjuntamos al presente escrito.

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 927,18 euros.

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, 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 (SSTS 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).

Y si bien es cierto que el consumidor prestó su consentimiento para adquirir el producto por un importe de 406,98 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.



Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que se trata de una venta online y que hubo un error en la voluntad de la empresa reclamada sobre el precio del producto ([REDACTED]), que estaba muy por debajo del precio de mercado, sin que se indicara un porcentaje de descuento, ni haber aportado la parte reclamante documentación que acredite que fuera objeto de alguna promoción especial, liquidación de stock, outlet... que justificara la diferencia de 602,92 € en el precio mostrado en la página web (1009,90 €-406,98 €), tratándose de un producto especializado que presupone un consumidor razonablemente informado sobre sus características y precio, y que la empresa reclamada actuó con diligencia al comunicar con celeridad el error a la parte reclamante cancelando el pedido y no constando ninguna incidencia sobre el pago, en su caso, y posterior reembolso del importe abonado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA, con el voto particular emitido por la vocal representante de la asociación de consumidores, que se adjunta a la notificación del Laudo.

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 naturales 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.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]