



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16210.2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de mayo de 2024 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 FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS 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 solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

Que el día 31 DE OCTUBRE realicé un pedido a través de su página web consistente en un teléfono móvil [REDACTED] móvil libre por el precio de 406, 98 euros, tal y como se refleja en la factura que adjunto pagado con Paypal.

Que el mismo día del pedido recibí un correo electrónico por su parte confirmando el pedido y el cargo del importe en mi tarjeta de crédito, tal y como se acredita con el documento tambien adjunto.

Que el día 31 de octubre tambien, recibí otro correo electrónico por su parte comunicándome la cancelación del pedido por un error en el precio del producto, alegando que se trataba de un error, adjunto tambien email.

Que no estoy conforme con dicha cancelación, ya que considero que no se trata de un error evidente y notorio, sino de un precio razonable para el producto adquirido, teniendo en cuenta que su valor sin descuento es en [REDACTED] es de 1.009,90 euros. El descuento aplicado a tal producto era de aproximadamente 60% perfectamente compatible con descuentos reales y fiables.

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1262 del Código Civil, el contrato celebrado por vía electrónica se perfecciona por el mero consentimiento de las partes sobre el objeto y el precio, sin que sea necesario ningún otro requisito para su validez.

Que, por tanto, al haberse confirmado el pedido y cargado el importe en mi tarjeta de crédito, existe un contrato válido y vinculante entre las partes, que no puede ser resuelto unilateralmente por una de ellas sin causa justificada.

Que, en consecuencia, solicito que se cumpla con lo pactado y se me envíe el producto adquirido en el plazo y las condiciones establecidos en su página web, o en su defecto, se me indemnice por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento contractual.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Solicito:

- Se me envíe el producto adquirido o se me indemnice por los daños y perjuicios causados.
- Que el precio marcado por el vendedor [REDACTED] correspondía a un descuento perfectamente valido y que se encuentran normalmente entre sus promociones.

Que se tengan en cuenta los siguientes artículos legislativos para recibir el teléfono móvil el artículo 50 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que refleja como infracción cualquier incumplimiento en la veracidad informativa o publicidad del producto que pueda inducir a error en los clientes. Por su parte, el artículo 48 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece, conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que "en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados y causados al consumidor".

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 **parte reclamante** aporta escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta lo siguiente:

Que el día 31 DE OCTUBRE realicé un pedido a través de la página web de [REDACTED] consistente en un teléfono móvil [REDACTED] móvil libre por el precio de 406, 98 euros, tal y como se refleja en la factura que adjunto pagado con Paypal.

Que el mismo día del pedido recibí un correo electrónico por su parte confirmando el pedido y el cargo del importe en mi tarjeta de crédito, tal y como se acredita con el documento también adjunto.

Que el día 31 de octubre también, recibí otro correo electrónico por su parte comunicándome la cancelación del pedido por un error en el precio del producto, alegando que se trataba de un error, adjunto también email.

Que no estoy conforme con dicha cancelación, ya que considero que no se trata de un error evidente y notorio, sino de un precio razonable para el producto adquirido, teniendo en cuenta que su valor sin descuento es en [REDACTED] de 1.009,90 euros. El descuento aplicado a tal producto era de aproximadamente 60% perfectamente compatible con descuentos reales y fiables. El precio marcado por el vendedor [REDACTED] correspondía a un descuento perfectamente valido y que se encuentran normalmente entre sus promociones.

Que se tengan en cuenta los siguientes artículos legislativos para recibir el teléfono móvil el artículo 50 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, que refleja como infracción cualquier incumplimiento en la veracidad informativa o publicidad del producto que pueda inducir a error en los clientes.

Por su parte, el artículo 48 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece, conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que "en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados y causados al consumidor.



Comunidad de Madrid

Que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 1262 del Código Civil, el contrato celebrado por vía electrónica se perfecciona por el mero consentimiento de las partes sobre el objeto y el precio, sin que sea necesario ningún otro requisito para su validez.

Que, por tanto, al haberse confirmado el pedido y cargado el importe en mi tarjeta de crédito, existe un contrato válido y vinculante entre las partes, que no puede ser resuelto unilateralmente por una de ellas sin causa justificada.

En consecuencia, solicité que se cumpla con lo pactado y se me enviara el producto adquirido en el plazo y las condiciones establecidos en su página web, o en su defecto, se me indemnice por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento contractual.

Por todo ello,

SOLICITO:

1. Que se me indemnice por no haber podido realizar la compra de ese móvil.
2. Que se retome el contrato de compra y poder adquirir el terminal móvil [REDACTED] + 1 TB por un importe de 406,98 euros.

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

1º) El pasado día 31/10/2023 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 un teléfono móvil marca [REDACTED] móvil libre con un PVP real en oferta de 1009,90 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.

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 (Sentencias del Tribunal Supremo 455/2001; 722/2010; 690/2012 y 159/2014):



Comunidad de Madrid

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, última generación 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 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 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 (), 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.



Comunidad de Madrid

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.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo