



LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 616/2025

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX, que comparece presencialmente a través de una llamada telefónica, en la audiencia celebrada en la sede de la Junta Arbitral el día 29 de enero de 2026 a las 10'00 horas.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A., con CIF A-2801XXXX, que habiendo sido citada comparece a este trámite de manera presencial, a través de su representante legal el Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que interviene en la audiencia ratificando todos los argumentos esgrimidos en el escrito de alegaciones que presenta la reclamada en fecha 27 de octubre de 2025.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Con fecha 17 de julio de 2025 la reclamante realiza un pedido online de 12 paquetes de detergente en cápsulas aprovechando una oferta que tenían, pedido que debía recoger al día siguiente en la sede del Corte Ingles de la Avda. de Palma de Mallorca. Le avisan desde el Corte Ingles que no vaya a recoger el pedido ya que la oferta estaba mal ya que se produjo una incidencia en la validación de precios de la WEB de la empresa, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos, por un fallo informático.

PRETENSIONES:

Las pretensiones de la reclamante son que se le haga entrega del pedido realizado y al precio que la reclamante lo compró, y que se lo envíen a su domicilio o en ultima instancia que la propia reclamante ira a buscar dichos productos.

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y oída la parte reclamante a través de video conferencia, este arbitro en derecho, emite Laudo ESTIMANDO, las pretensiones de la reclamante, por los siguientes motivos:



1.- Este arbitro una vez ha estudiado la documentación presentada como prueba por las dos partes en conflicto, resuelve ESTIMAR las pretensiones de la parte reclamante, ya que de la prueba documental aportada se prueba de manera fehaciente, la existencia de una oferta comercial aceptada por ambas partes, y por tanto dicha oferta en este caso online, que comprometía a la reclamante a pagar el precio del producto solicitado y a la parte reclamada a entregar el producto ofertado según las condiciones que aparecen en la documentación aportada por la reclamante como prueba de la existencia y tramitación correcta y aceptada de la compra por parte de la empresa reclamada. Cabe destacar que la reclamante aporta prueba documental de las condiciones de la oferta y de la existencia del producto adquirido, incluso el aviso de la comercial de que la recogida del mismo se realizaría al día siguiente a la compra en su tienda física sita en la Avda. de Palma de Mallorca.

2.- Por tanto, el Corte Ingles deberá entregar los productos adquiridos en su momento por la Sra. XXXXX a través de la pagina web, y la reclamante deberá pagar el precio estipulado en esa oferta online, por lo que la empresa reclamada deberá asumir esa incidencia en la validación de unos precios que se volcaron en la plataforma digital de la compañía de manera errónea, ya que dicho error no debe ser asumido de manera exclusiva por la reclamante, en este caso consumidora final del producto que fue ofertado y vendido en unas condiciones y por un precio estipulado, aunque que luego, casi de manera inmediata fuera retirada dicha oferta, debido a la incidencia indicada en la validación del precio y retornado el importe pagado por dichos productos a la reclamante. Por tanto la empresa reclamada, deberá entregar los productos reclamados de la misma marca y modelo y composición, o bien otros productos similares o de superiores características técnicas siempre de acuerdo con la reclamante.

3.- Para finalizar, indicar, que el plazo que dispone la empresa reclamada para satisfacer las pretensiones de la reclamante, resueltas por este arbitro, sera de un mes a contar desde la fecha de la notificación del presente Laudo a las dos partes en conflicto.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter



Conselleria de Salut

Junta Arbitral de Consum

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 las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a 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, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 30 de enero de 2026

EL ÁRBITRO