



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 158/2024

En Palma de Mallorca, el día 1 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Don Mateu Martí Albertí, propuesto por la Administración.

VOCALES:

Don Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.

Don Francisco Martorell Esteban, propuesto por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, SA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Realizado un pedido por importe de 719,16€, la reclamada comunica la cancelación del pedido por error de precio.

PRETENSIONES:

1. *“Que se me entregue el producto en las condiciones pactadas inicialmente, es decir, la televisión Samsung QE55Q95T al precio de 719,16€, conforme a lo ofertado y aceptado en la transacción.”*
2. *“Que, en caso de no haber stock disponible, se me entregue un producto de iguales o superiores características dentro de la misma gama, sin que esto implique un aumento de precio.”*

Se inicia la audiencia y se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje. El reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en su solicitud.



Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente y leídas las alegaciones presentadas, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones del reclamante en base a las siguientes apreciaciones.

Al tratarse de un contrato de compraventa en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos, se corresponde con el calificado como “contrato celebrado por vía electrónica” o “contrato electrónico”, por el anexo, letra h, de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico.

La perfección de estos contratos se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes sobre el objeto y el precio (artículo 1450 del Código Civil). En el caso de contratos electrónicos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación (artículo 1262 del Código Civil).

Producida la oferta pública de la reclamada en su página web y reconocida la realización del pedido por el reclamante, el contrato de compraventa se perfeccionó, pues al realizar el pedido se manifestó su aceptación de la oferta.

Respecto a la alegación de la existencia de un error invalidante del consentimiento de la reclamada, el artículo 1266 del Código Civil dispone que, para invalidar el consentimiento, el error ha de recaer (además de sobre la persona en determinados casos) sobre la sustancia de la cosa que constituye el objeto del contrato o sobre aquellas condiciones de la cosa que principalmente hubieren dado motivo a celebrarlo, esto es, sobre el objeto o materia propia del contrato (artículo 1261.2 del Código Civil).

Este requisito se entiende cumplido al recaer, el alegado error, en la cuantía del producto ofrecido, dato sustancial en cualquier contrato de compraventa.

El error invalidante del contrato ha de ser, además de esencial, excusable, esto es, no imputable a quien lo sufre. La jurisprudencia niega protección a quien, con el empleo de la diligencia que era exigible en las circunstancias concurrentes, habría conocido lo que ignoraba al contratar. En tal caso ante la alegación de error, protege a la otra parte contratante, confiada en la apariencia que genera toda declaración seriamente emitida. Sentencia del Tribunal Supremo 603/2016: *“El error invalidante del contrato ha de ser, además de esencial, excusable, esto es, no imputable a quien lo sufre. El Código Civil no menciona expresamente este requisito, pero se deduce de los principios de autorresponsabilidad y buena fe. La jurisprudencia niega protección a quien, con el empleo de la diligencia que era exigible en las circunstancias*



concurrentes, habría conocido lo que ignoraba al contratar. En tal caso, ante la alegación de error, protege a la otra parte contratante, confiada en la apariencia que genera toda declaración negocial seriamente emitida.”(FD 4.1)

Resulta primordial para el desarrollo del comercio electrónico la confianza de los consumidores y por ello es exigible una intensa diligencia de las empresas, mediante la vigilancia y control sobre sus sistemas de gestión de ventas, que hace inexcusable un error empresarial que conlleve una oferta objetivamente errónea que puede distorsionar el comportamiento del consumidor, con independencia de su intencionalidad o negligencia, como ha puesto de manifiesto el Tribunal de Justicia Europeo, Asunto C 388/13: *“De hecho, el artículo 11 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales dispone expresamente que la aplicación de las medidas tomadas por los Estados miembros para luchar contra tales prácticas es independiente tanto de que se pruebe una intención, cuando no una negligencia, por parte del comerciante como de que se demuestre una pérdida o un perjuicio real sufrido por el consumidor.” (Apartado 48) y “En todo caso, como se desprende del uso de «puede», el artículo 6 de la Directiva sobre las prácticas comerciales desleales es de carácter esencialmente preventivo, de modo que, a efectos de la aplicación de este artículo, basta con que el comerciante haya comunicado una información objetivamente errónea, que pueda influir desfavorablemente en la decisión del consumidor sobre una transacción.” (Apartado 49).*

En este caso, de las pruebas aportadas se desprende fácilmente que un precio como el ofertado puede distorsionar el comportamiento económico del consumidor, además de no resultar compatible con la gestión esmerada que cabe esperar de una empresa con la experiencia y volumen de negocio en el comercio electrónico de la reclamada, así como la falta de diligencia en el seguimiento de las redes sobre sus propios productos. Debe tenerse en cuenta que el artículo 89.2 del 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 prohíbe que, mediante condiciones no negociadas individualmente, se repercuta sobre el consumidor las consecuencias económicas de los errores administrativos o de gestión que no les sean imputables. La doctrina entiende que la justificación de dicha prohibición se justifica por corresponder a riesgos propios de la actividad empresarial y que el empresario es el único que, a través de la mejora de su organización, puede disminuir el porcentaje de fallos o errores. Si desplaza el riesgo sobre el consumidor, disminuye su aliciente para tratar de conseguir una mayor eficacia.

Entendiendo, por todo lo razonado, que nos encontramos ante un contrato perfeccionado y que no ha quedado suficientemente demostrada la existencia de un error como causa invalidante del consentimiento, se debe examinar si la pretensión del reclamante de solicitar el cumplimiento del contrato no supone abuso de derecho, como alega la mercantil reclamada.



Según 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”*.

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; b) daño a un interés, no protegido por una específica prerrogativa jurídica, y c) la inmoralidad o antisocialidad de ese daño, manifestada en forma subjetiva, (*“animus nocendi”*) o en forma objetiva (ejercicio anormal del derecho, de modo contrario a los fines económico-sociales del mismo). En otro caso rige la regla *“qui iure suo utitur neminem laedit”* (quien ejercita su derecho no daña a nadie).

Perfeccionado el contrato, obliga a su cumplimiento, de acuerdo con el artículo 1258 del Código Civil, y por lo tanto la pretensión del reclamante cumple con el primer requisito. El daño a un interés se produce por la entrega de unos productos que, según la reclamada, tienen un precio de mercado superior al pactado. Ahora bien, ese pretendido perjuicio no justifica la apreciación del abuso de derecho mientras no concurra el tercer requisito, la inmoralidad o antisocialidad de ese daño. En el comercio electrónico es habitual la existencia de rebajas drásticas y “gangas”, como estímulos comerciales a la contratación de los más diversos productos y servicios. En ese contexto, sólo la existencia de una *“lesio enormis”* basada en la enormidad del error padecido puede superar la presunción de buena fe del consumidor. En este caso, no se puede considerar probado que el reclamante fuera consciente de que se trataba de un error y no de una “ganga” con un 64% de reducción del precio respecto de la competencia, más aún cuando éste ha aportado pruebas de la existencia de numerosos artículos con rebajas similares o superiores a la mencionada.

Por todo lo expuesto, este Colegio Arbitral estima las pretensiones del Sr. XXXXX y, por consiguiente, la empresa reclamada deberá poner a disposición del reclamante, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo arbitral, una TV QLED 138cm (55”) QE55Q95T por un importe de 719,16€. En caso no tener el producto en stock, deberá proporcionar uno de características similares o superiores sin que ello suponga un incremento en el precio.



Notifíquese a las partes este 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 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.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Mateu Martí Albertí