



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 797/2025

En Palma de Mallorca, el día 28 de enero de 2025, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTA: Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesta por la Administración.

VOCALES:

Don Alfonso Rodríguez Sánchez, propuesto por las asociaciones de consumidores.
Doña Margalida Adrover Caldentey, propuesta por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Don XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: EL CORTE INGLÉS, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor alega que el 4 de septiembre de 2024, realizó el pedido número 249248000XXX de una bicicleta eléctrica modelo Hexagon Boost 1.0 522 29' Kross talla M. Esta bicicleta se encontraba en promoción en la página web a un precio de 279,80€ cuando su precio habitual es de 1.399€. Unos días después de la compra, recibió la cancelación del pedido por tratarse de un error en el precio. No conforme, el reclamante solicita la entrega de la bicicleta al precio que figuraba en el momento de la compra. La empresa presenta alegaciones indicando que hubo una incidencia en la validación de precios en su página web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos.

PRETENSIONES:

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 la solicitud, indicando que la compra se realiza el 4 de septiembre y no recibe comunicación de la cancelación del pedido hasta el 9 de septiembre, por lo que entiende que no se trata de un error.



La mercantil reclamada presenta alegaciones indicando que hubo una incidencia en la validación de los precios en su página web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos en varios modelos, y así lo comunicó a los afectados.

Sostiene que la importante diferencia de precio (de 1.399 € a 279,80€) y el error manifiesto implican que se trataba de un error invalidante del consentimiento, que determina que el consentimiento prestado sea nulo (art. 1265CC) y que si se considera el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266CC) no quedaría invalidado el contrato, bastaría con acreditar y subsanar el error aritmético y ofrecer de buena fe los citados productos a un precio real.

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

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y oída la parte reclamante, este Colegio Arbitral DESESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes consideraciones:

Si bien es cierto que el artículo 23 de la Ley 34/2022, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico dispone que *“los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.”*, este mismo artículo añade que *“los contratos electrónicos se regirán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial”* y en el Código Civil encontramos el que cita la reclamada, el 1265, en el que aparece que *“será nulo el consentimiento prestado por error [...]”* y el 1266, que aclara cuando el error invalida el consentimiento.

En este sentido, existe un error manifiesto en el precio, ya que el precio habitual de modelos similares al ofertado en el mercado se aproxima al precio inicial (1.399 €) y no al precio ofertado (279,80 €), estando por debajo incluso del precio de coste. Por otro lado, al tratarse de una compra a distancia, es posible que la mercantil reclamada tarde unos días en detectar y comunicar el error.

Tal y como menciona el 1266 del Código Civil *“para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo”*. A criterio de este Colegio, el error es de tal importancia que un consumidor medio debería haberlo advertido.



Por otro lado, la mercantil reclamada ha acreditado la existencia del error en varios de sus modelos, así como que contactó con los clientes para informar y subsanar el error en el precio. Por consiguiente, y a efectos de dar una solución en equidad al presente expediente, este Colegio debe desestimar las pretensiones del reclamante.

Este laudo ha sido dictado por UNANIMIDAD de los miembros del Colegio Arbitral.

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.

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL