LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 271/2026

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 18 de marzo de 2026, la parte reclamante compró de forma online un TVminiLED 189 cm (75') Philips por un precio de 240,80€. Y que el paquete sería entregado el 23 de marzo de 2026.

Posteriormente, la empresa le comunicó que el paquete había sido entregado a la agencia de transportes. Sin embargo, el 25 de marzo de 2026 recibió un correo electrónico de la mercantil diciendo que habían anulado el producto comprado de forma online.

El 10 de abril de 2026, la parte reclamante se puso en contacto con la empresa en la que consideraba improcedente la cancelación del producto por los siguientes motivos: El pedido fue correctamente formalizado y aceptado por su parte; el producto estuvo publicado durante un tiempo prolongado a dicho precio, lo que descarta un error puntual o evidente; el pedido llegó a ser enviado y estuvo incluso en reparto, lo que implica una clara confirmación de la validez del contrato de compraventa; la cancelación se produjo de forma unilateral y sin ofrecer ninguna alternativa razonable.

El presente conflicto se interpuso ante el Comité de Mediación de Confianza Online, en éste la entidad reclamada manifestó que el pedido fue cancelado por un error de precio publicado en la web y, por ello, no es posible el envío o tramitación de un nuevo pedido respetando las condiciones iniciales dela compra. Al no llegar a un acuerdo, se interpone ante esta Junta Arbitral.

PRETENSIONES:

- Que le envíen la TV miniLED 189cm (75") Philips 75PM9008/12 UHD 4K, al precio que la compró o un modelo de características iguales o superiores.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil comparece y manifiesta que el pasado 18 de marzo de 2026 hubo una incidencia en la validación de precios en la página web, al detectarse que se habían volcado una serie de precios manifiestamente erróneos.

La empresa constató el equívoco surgido y contactó con inmediatez y transparencia con el reclamante, para informarle del mismo. Como se puede apreciar, el cliente quedó informado del error, actuando la mercantil de forma rápida y diligente para minimizar las molestias.

Conforme le artículo 1265 CC "será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo". Por su parte, el artículo 1.266 del Código Civil establece que: "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". En el caso que nos ocupa existió un error invalidante de conformidad con los preceptos citados, ya que afectaba al precio del producto de una manera sustancial.

En cuanto a las nuevas alegaciones formuladas, en el sentido de que ha podido adquirir una unidad reacondicionada del televisor, debemos manifestar que dicha alegación no acredita en modo alguno el precio de referencia de la mercancía del primer pedido, ya que al tratarse el segundo aparato de un aparato reacondicionado.

Ante el error de precio patente y manifiesto de la unidad nueva del primer pedido, no puede tener amparo la pretensión del reclamante, quien consciente del error sigue pretendiendo que se le facilite el televisor nuevo (como decimos el aparato reacondicionado no puede servir de comparación alguna respecto a una unidad nueva) a un precio manifiestamente erróneo, por lo que lamentamos informarles que no procede atender en modo alguno su petición 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.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia ambas partes, se dicta LAUDO ESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

En primer lugar, el contrato de compraventa electrónico quedó plenamente perfeccionado y fue válido desde el momento en que se manifestó la aceptación de la oferta y se realizó el pago. Todo ello, conforme los artículos 1450 y 1262 del código Civil así como el art. 23.1 de la Ley 34/2002 sobre contratos celebrados por vía electrónica.

En consecuencia, al haberse producido la oferta en la página web y habiéndose aceptado mediante el pago del producto, el contrato es totalmente válido y obligatorio para ambas partes.

En segundo lugar, la decisión de la empresa de cancelar el envío de forma unilateral no respeta el *principio de pacta sunt servanda*. Un error de la empresa no le faculta para anular de forma arbitraria un contrato ya perfeccionado.

Además, según la doctrina, para que una empresa pueda alegar la nulidad de un contrato por error en el precio, se exige que se trate de un precio manifiestamente ridículo e irrisorio (como marcar un televisor de 1.000€ a 1€ por un error de tipografía evidente), en cuyo caso se entendería que el comprador actúa con abuso de derecho o mala fe.

Sin embargo, este no es el caso ya que, el precio constituye un descuento agresivo y perfectamente creíble que un consumidor medio no tiene la obligación ni capacidad de discernir si se trata de un fallo informático o una estrategia comercial.

A esto se suma que la tecnología avanza tan rápido que la llegada de versiones mejoradas provoca continuas bajadas de precio, lo que hace imposible saber si se trata de un error, de una oferta o, simplemente, del precio habitual de un producto a punto de quedarse atrás.

En los casos en los que la diferencia de precio es escandalosa hasta el punto que el comprador sabe perfectamente que la compra no es una oferta especial o una ganga sino que hay un error en el precio, el contrato sería anulable por un error en el consentimiento (del vendedor, manifestado en una oferta incorrecta) y además se apreciaría abuso de derecho por parte del comprador. No obstante, a la vista de las actuaciones, ha quedado constatado que el reclamante adquirió una sola unidad, actuando bajo el principio de buena fe y en la confianza legítima de una oferta comercial creíble, no tratándose de un precio manifiestamente absurdo.

Por todo ello, al tratarse de una oferta verosímil y haberse perfeccionado el contrato conforme la normativa vigente, esta árbitra RESUELVE en derecho, ordenar a la empresa que:

Hacer entrega del televisor TV miniLED 189cm (75") Philips 75PM9008/12 UHD 4K, al precio que la compró o, en caso de no existir stock, entregarle otro de similares o superiores características sin que esto suponga un aumento del precio que debe abonar el reclamante, en un plazo de quince días hábiles.

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.

Y, para que conste, firma el presente laudo la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá