



EXPTE. NÚM.: 2007/101.004

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 24 de julio 2007, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por [redacted] contra Rebelio Electronic Group, S.L. el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

Colegiado ejerciente 61686 ICAM
Asociación: CEACCU

Colegiado ejerciente 60621 ICAM
Asociación: AECE

RECLAMANTE

D.N.I. 52155535-E

RECLAMADO

REBELIO ELECTRONIC GROUP S.L.



El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 15 de junio de 2007 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 10 de mayo de 2007, recibió una comunicación remitida por , comunicando su malestar por la resolución unilateral de la compra de una Televisión Samsung LE-32 S 86 B, realizada a través del portal www.rebelio.com, del que es responsable Rebelio Electronic Group S.L. compañía adherida a Confianza Online .

Según se desprende de la reclamación, el consumidor adquirió el producto el pasado 1 de mayo por un precio de 68'00 euros, que con los gastos de envío, seguro de transportes, gastos de reembolso e IVA, suponía un total de 100'38 euros. Con fecha 4 de mayo de 2007, la reclamada le remitió un burofax en el que le comunico que debido a un error tipográfico podrían ofrecerle el producto por 610 euros en vez de 688 euros que era su precio real y que de no obtener respuesta a dicha comunicación, entenderían anulado por su parte el pedido. No conforme el consumidor solicita la entrega del producto de acuerdo con el precio inicial de 68,00 euros mas gastos, según la oferta a la que se acogió.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 14," Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

Como quiera que REBELIO ELECTRONIC GROUP S.L., es una compañía adherida a Confianza Online, la misma ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.



Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas partes presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la mejor defensa de sus intereses, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 28 de junio al 12 de julio de 2007.

FASE DE AUDIENCIA

La secretaria del Colegio arbitral procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este Colegio Arbitral:

EI RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje se ratifica en el expediente aportado por Confianza Online, manifestando asimismo que el pasado 1 de mayo realizo a través de la página web de Rebelio Electronic Group un pedido de un televisor del que obtuvo la confirmación de dicho pedido, pero recibió un burofax de la empresa reclamada indicando que efectivamente aparecía dicho precio en su web, pero había sido un error tipográfico.

Manifiesta que de la información que dispone el precio por el que realizo el pedido del televisor es vinculante ya que también se indica en sus condiciones de contratación.

Solicita

Obtener el producto al precio por el que realizo la compra.

PRESENTA:

-Burofax remitido por Rebelio Electronic.

-Confirmación del pedido.

El Reclamado



... abogado, en representación de Rebelio Electronic Group S.L. y dentro del plazo concedido al efecto pasa a efectuar las siguientes alegaciones:

Primera.- Se ratifican en las alegaciones formuladas a la AECEM, donde consta que el reclamante, ..., realizo un pedido el día 1 de mayo de 2007, referencia SO-ES-210458, a través de la página web www.rebelio.com de una unidad del televisor Samsung modelo LE-32 S 86, escogiendo como forma de pago la modalidad contra reembolso a la entrega del citado producto.

El pedido fue realizado entre las 18:47 horas y las 20:32 horas de ese día, momento en el cual se estaba procediendo al cambio de precio de los productos de nuestros catálogos, entre ellos el citado televisor. Durante ese tiempo apareció en la página web de Rebelio un precio erróneo de 68 euros en lugar de 688€, precio real del producto. En cuanto acabó el proceso de modificación de precios, el televisor reflejaba el precio correcto 688 €.

Según manifestaciones del representante de la empresa reclamada en ningún momento hubo intento de engañar o defraudar la pretensión de los clientes, viéndose claramente el error al estar el producto en la sección de su página dedicada a los productos nuevos y no en la de saldos, productos cuyo precio es inferior debido a desperfectos o deterioros en los mismos y que tienen una sección independiente y separada de los demás productos de su página, pudiéndose comprobar la notable diferencia entre este producto y el siguiente en la lista de comparación de su página, que muestra los precios de los productos por sección empezando por el mas barato y acabando con el mas caro en la sección elegida.

Ante la situación del pedido realizado por el señor ..., la empresa decidió enviarle con urgencia un burofax señalándole el error y ofreciéndole el producto con un precio inferior al de la página, pero de acorde al precio de mercado del producto, es decir, ofreciéndoselo a 610 €, el mínimo para no vender el producto por debajo de su coste real, practica que no pueden realizar por debajo del coste del producto.

La empresa reclamada manifiesta asimismo que diariamente cambia en su página 1.500 precios de productos y reaccionan rápidamente ante una situación como la planteada mediante una oferta atractiva para el cliente (precio muy reducido y sin cobro de gastos de envío o cualquier otro tipo de coste adicional) y que les hiciera incurrir en la venta por debajo del coste del producto.

Mantienen la oferta realizada a ... de entrega mediante pago contra reembolso del televisor elegido al precio de 610 €, en caso de no estar en



catalogo la entrega sin aumento de precio de uno de características similares que tenga la misma o superior calidad.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por **UNANIMIDAD**, y

Considerando:

1.- Que el contrato se entiende celebrado el día 1 de mayo de 2007, el mismo en que el consumidor efectuó el pedido y recibió la confirmación por parte de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil que establece que en los contratos entre ausentes "hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no puede ignorarla sin faltar a la buena fe".

2.- Que la empresa después de comunicar la confirmación del pedido, con fecha 4 de mayo de 2007, habiendo recibido y confirmado el pedido le remite un burofax en el que le comunica que debido a un error informático el precio que figuraba en la pagina no era el correcto, existiendo una diferencia entre el precio real y el precio que figuraba por error.

3.- Que efectivamente el artículo 1258 del Código Civil señala que " Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza , sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley"... , el Art. 7.1 del mismo código añade que "Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe" y el Art. 7.2 se refiere a que la ley no ampara el abuso de derecho o ejercicio antisocial del mismo....".

4.- Que del análisis de los hechos nada induce a considerar que el reclamante ha actuado de mala fe.

5.- Que se ha infringido el artículo 8.1 de la Ley 26/1984 de 19 de julio General para la defensa de los Consumidores y Usuarios.



6.- Que se ha infringido el artículo 14, Principio de Legalidad del Código Ético de comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el art. 1278 del Código Civil, donde se recoge que los contratos serán obligatorios cualquiera que sea la forma en que se realicen.

Se emite el siguiente

LAUDO

Que Rebelio Electronic Group S.L., deberá hacer entrega, a [redacted], de una televisión Samsung LE-32 S 86 B, al precio ofertado en su página web, es decir a 68,00 Euros, mas gastos de envío, seguro de transporte y gastos de reembolso e IVA lo que supone un total de 100,38 euros. En caso de no existir disponible este producto se sustituirá por otro de idénticas o similares características.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así que, contra el mismo cabe el recurso de Anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.




EL PRESIDENTE,


EL VOCAL


EL VOCAL


Ante mí: EL SECRETARIO,