



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 132/2016

RECLAMANTE:

RECLAMADA:
Ecomputer, S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a de 2017 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del Colegio Arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

SEGUNDO

El reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias.

El reclamante realiza, con fecha 16 de abril de 2016, la compra de un Monitor ViewSonic VG2860mhl-4K- M16 Monitor Led, por un importe de 33,95€, más 10,89€ de gastos de envío, recibiendo confirmación de la misma. Posteriormente la reclamada anula la compra por un error en el precio.

Solicita la entrega del monitor adquirido al precio indicado en el momento de la compra.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que manifiesta que con fecha 2 de abril de 2016 como consecuencia de un error informático en la página web se ofertó el monitor al precio de 33,95€, precio evidentemente erróneo, ya que el producto en el mercado tiene un precio de alrededor de 600€.

Detectado el error, se corrigió en la web y se dio aviso inmediato por email a todos los clientes afectados, informando de la anulación del pedido y devolviendo el importe pagado en 48h.

Considera que los tribunales, en casos similares han entendido que la actuación de los reclamantes es constitutiva de un abuso de derecho, por cuanto atendiendo al precio ridículo por el que se pretende adquirir los productos resulta evidente que, conscientes de ello se están intentando aprovechar del error manifiesto sufrido por la reclamada y dicha pretensión no puede ser amparada por los tribunales en virtud del art. 7 del Código civil y el art. 11.2 de la Ley Orgánica 6/1985 de 1 de julio, del Poder Judicial. En este sentido citan la sentencia 106/2011, de 8 de junio, del juzgado de primera instancia nº 6 de Badalona.

Manifiesta que existe causa ilícita en el contrato de compraventa, al aprovecharse el comprador del error de la plataforma informática y enriquecerse así en perjuicio del vendedor, suponiendo la pretensión del reclamante un claro abuso del derecho y mala fe por su parte.

El error apreciado implica un vicio en el consentimiento que invalida el contrato, puesto que resulta impensable que la empresa fije un precio muy inferior incluso al precio de coste, lo cual no sólo no le supondría beneficios, sino incurrir en pérdidas, por lo que debe considerarse la invalidez del contrato y por tanto la imposibilidad del comprador de exigir el producto a la empresa.

Conocidas las alegaciones de la empresa por el reclamante, éste responde que el consumidor no tiene por qué conocer el precio real del producto en el mercado, que no se le informó de la situación, sino que simplemente se le reembolsó el importe, cancelando el pedido, considerando que al haber hecho efectivo el pago, se perfecciona el contrato. El reclamante no hizo uso de la plataforma para enriquecerse, dado que no realiza ninguna modificación del precio, ni aplica descuentos. Simplemente sigue los pasos normales de compra en la web, por lo que no hay mala fe por su parte.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El Código Civil, en su artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato, entre otros, el consentimiento de los contratantes. Por su parte, el artículo 1265 del mismo código, establece que será nulo el consentimiento prestado por error, fijándose en el artículo 1266 del Código Civil 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 para celebrarlo, cual es, en el caso que nos ocupa, el precio del producto.

Segundo.- La empresa reclamada reconoció el error material producido sobre uno de los elementos esenciales de la compraventa, como es el precio. Lo que no obsta para afirmar que dicho error hubiera de haber sido evitado con el empleo de una mayor diligencia.



El consumidor prestó su consentimiento para adquirir los productos, siendo notorio que dicha cuantía no podía corresponder a los productos con las características técnicas, de diseño y actualidad como el que nos ocupa.

Conforme se ha puesto de manifiesto en sentencia judicial (Sentencia nº 197/10, Audiencia Provincial de Cádiz, Apelación nº 262/09, en el Procedimiento Civil nº 1761/08 del Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Algeciras) ante un caso similar, venta a través de página web de productos (televisores) con un precio (1,16€) muy inferior al precio real (1299€), con error en dicha página y retirada del anuncio por la empresa vendedora al poco tiempo de mostrarse en la web, elaboró doctrina al respecto estableciendo en el Fundamento de Derecho Tercero que “...Cualquier persona de mediana actitud intelectual puede comprender que, en la exposición del anuncio, ha de existir error al fijar el precio, y si al cabo de unos minutos de advertido el error en el precio se participa a las personas que hayan podido estar interesadas y se les devuelve el precio más los gastos que le hubiera supuesto tal ingreso, es una cuestión entendible.

Ahora bien, el hecho de que se insista en que no ha habido error, y que se ha de comprar al precio anunciado, 1,16 euros cada televisor, procede analizar si ello puede constituir abuso del derecho...”

Matiza la sentencia los criterios establecidos en los artículos 3 y 7 del Código Civil, principios de buena fe, prohibición de abuso del derecho y ejercicio antisocial del mismo para indicar posteriormente que “...Es obvio que, en el caso presente, se trata de ejercitar un derecho, de carácter anormal, en cuanto se pretende la adquisición de un aparato de televisión por 1,16€, cuando su precio real es mil doscientas veces superior al mismo; es claro que, ha existido un error en el anuncio, por lo que no cabe obligar a la contratación a la entidad que de tal forma –erróneamente– pretendía efectuar ventas de tal electrodoméstico, habiéndose ejercitado el derecho en claro perjuicio de la demandada...”

Los mismos argumentos aducidos en la citada sentencia, acerca del ejercicio de un derecho, de carácter anormal al pretender la adquisición de un producto por un precio ínfimo y fijado por error, se dan por reproducidos en este laudo.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Ecomputer, S.L.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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, pudiendo interponer contra el mismo 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 Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO