



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 200/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesto por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 10 de junio de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

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 de 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 ha 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, 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 realizó, con fecha 2 de agosto de 2017, la compra de una consola New 2DS XL, en una promoción denominada "TUVERANO10", mediante la que se aplicaba un descuento al final de la compra que, según aparece en la copia del pedido, consistía en la aplicación del descuento de cuatro vales por valor de diez euros cada uno, aplicándose un descuento total en el precio del producto de 40 euros.

A pesar de la confirmación del pedido, la reclamada procede a la cancelación del pedido. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del pedido en las condiciones pactadas.

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada ésta no presenta alegaciones. Sin embargo, consta en la documentación aportada que la empresa en el procedimiento de mediación llevado a cabo antes del procedimiento arbitral comunicó que sólo se podía usar un vale por pedido, por lo que al considerar que se había hecho un mal uso de los vales descuento al utilizarlos todos a la vez en una única compra, procedieron a su anulación.

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



FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 - especialmente en lo relativo a que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación - y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio.

Segundo.- Que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga 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, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

Tercero.- Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

Cuarto.- El artículo 61.2 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, establece que "El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato".

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, las mismas se comprometen a cumplirlo en los términos pactados. Consta en la documentación aportada en el expediente que existía una promoción que permitió al reclamante, a través de la página web de la empresa reclamada, la anotación y descuento de los cuatro cupones aplicables, de manera conjunta sobre un único pedido y una única compra. No se han aportado por la empresa reclamada las bases de la citada promoción que documentaran la imposibilidad de aplicar cupones descuento conjuntamente sobre la misma compra, mientras que la documentación del pedido demuestra que, efectivamente, esto resultaba posible. Tampoco la empresa reclamada, que es la que gestiona la página web desde donde se formalizan los pedidos, llevó a cabo actuaciones que impidieran la compra con la aplicación de descuentos acumulables, por lo que debe entenderse realizado el pedido en las condiciones que en el mismo se reflejan. Verificado que el consumidor efectuó el abono del importe, la reclamada debió hacer entrega del producto objeto del contrato, sin que sea admisible que, de manera unilateral y sin ninguna causa que lo justifique, al menos que haya sido alegada y probada por ella en el procedimiento arbitral, la empresa anule el contrato.



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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, , debiendo ambas partes ejecutar el contrato celebrado. Por ello, la empresa reclamada, Centros Comerciales Carrefour, S.A., deberá hacer entrega al reclamante del producto objeto del pedido: una consola New 2DS XL Negro/Turquesa, y el reclamante deberá abonar el precio total del pedido efectuado, gastos de envío y aplicación del descuento de 40€ de los cuatro vales de la promoción, incluidos: 114,95€.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo del cumplimiento del laudo es de 30 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, 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.