



LAUDO ARBITRAL

EXPTES. NÚMS:

46/2017	47/2017	48/2017	49/2017	50/2017	51/2017
53/2017	55/2017	56/2017	57/2017	59/2017	60/2017
61/2017	62/2017	63/2017	64/2017	65/2017	66/2017
67/2017	68/2017	69/2017	70/2017	71/2017	72/2017
74/2017	75/2017	77/2017	80/2017	83/2017	85/2017
86/2017	92/2017	94/2017	95/2017	96/2017	98/2017
99/2017	100/2017	101/2017	102/2017	103/2017	105/2017
107/2017	108/2017	109/2017	111/2017	116/2017	118/2017
128/2017					

RECLAMANTE:

En cada uno de los expedientes mencionados, el correspondiente consumidor a cuyo nombre consta la solicitud de arbitraje presentada.

RECLAMADA:

Grandes Almacenes FNAC España S.A.U.

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 25 de septiembre 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 cada uno de los reclamantes 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 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

Los diversos reclamantes, cada uno en su solicitud de arbitraje, alegan 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.



Los reclamantes realizaron la compra de una o varias mochilas de hidratación Camelbak, por un importe de 3,95€ cada unidad, modelo color negro y 5,95€ cada unidad, modelo color rojo. Tras recibir confirmación del pedido, el mismo día la reclamada lo anula por un error en el precio; en algunos de los casos los reclamantes aluden también a la falta de stock comunicada por la empresa.

Solicitan la entrega del pedido al precio ofertado; en caso de encontrarse descatalogadas, algunos reclamantes solicitan unas mochilas equivalentes de igual o superior valor, sin que esto suponga aumento de precio.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta fórmula alegaciones, en las que manifiesta que los productos adquiridos tenían un precio de 39,50€ mochila modelo Camelback Hydrobakblk color negro, y 59,50€, mochila modelo Camelback Roguered color rojo, pero por error tipográfico se ofrecieron a 3,95€ y 5,95€, respectivamente.

Alega que esta circunstancia no pudo causar error en los reclamantes, dado que se trata de un error manifiesto que sería apreciable por un consumidor medio, puesto que supondría un descuento del 90% del precio real. Además, no resulta posible para el empresario la venta a pérdida, conforme la legislación vigente. Tampoco existen referencias a que se trate de una venta de saldos o liquidación promocional en la que pueda efectuarse esa rebaja en el precio.

El error se debió a un fallo informático involuntario, que supuso que durante un breve espacio de tiempo figurara el precio erróneo del producto. Una vez detectado el error, se procedió de inmediato a su subsanación y se comunicó a los clientes afectados la cancelación de los pedidos. Al no haberse efectuado el cobro de los importes mencionados, tampoco fue necesario el reembolso de ninguna cantidad a los consumidores afectados, no produciéndose daño alguno a los mismos.

El error producido fue debido a que el proceso de introducción de precios en la web se efectúa de forma manual, interviniendo un operador no virtual (personal técnico), lo que lo hace susceptible de errores. Un consumidor medio conoce que la oferta presentada en la web no es real, puesto que sabe que un producto de similares características no se obtiene en los circuitos comerciales del mercado a esos precios, sino a otros superiores. Además, se procedió a la subsanación inmediata, con comunicación a los afectados por dicho error tipográfico, actuando con la diligencia debida en estos casos.

Por otra parte, la reclamada considera la existencia de un vicio en el consentimiento por su parte, puesto que la voluntad de la empresa nunca fue la venta al precio que aparecía en la web, muy inferior al real.



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 y de diseño 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 de los reclamantes en cada uno de los expedientes abajo referenciados, no procediendo, por tanto, entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U.

EXPTES. NÚMS:

46/2017	47/2017	48/2017	49/2017	50/2017	51/2017
53/2017	55/2017	56/2017	57/2017	59/2017	60/2017
61/2017	62/2017	63/2017	64/2017	65/2017	66/2017
67/2017	68/2017	69/2017	70/2017	71/2017	72/2017
74/2017	75/2017	77/2017	80/2017	83/2017	85/2017
86/2017	92/2017	94/2017	95/2017	96/2017	98/2017
99/2017	100/2017	101/2017	102/2017	103/2017	105/2017
107/2017	108/2017	109/2017	111/2017	116/2017	118/2017
128/2017					

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.