



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 106/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour S.A.

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 19 de agosto de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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 de 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.

2. 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. Promoción no aplicada.

El reclamante realizó, con fecha 24 de enero de 2017, la compra de un ordenador (Macbook Pro MBPMLVP2Y/A 13" Apple plata). El producto tenía un precio de 1999€, pero al efectuar el pago aparecía un descuento de 1399,30€ Promoción Master Pro-Gravity (70%), con lo que el importe a abonar por el pedido era de 605,65€ (gastos de envío incluidos). Manifiesta que, de manera unilateral, la reclamada le anula el pedido, alegando que se aplicó un descuento destinado a otro producto. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, que se respete el contrato y sea suministrado el producto al precio establecido.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones. No obstante, obra en el expediente documentación sobre la promoción citada, que se aplicaba a una colección de una marca de menaje para la cocina. No se publicitaron los ordenadores Macbook Pro con esta oferta, existiendo una incidencia en el proceso de compra. Se informó debidamente a los clientes afectados, realizando el reembolso del importe y enviando un cupón de 50€ para futuras compras en la página web. Se aporta publicidad con los requisitos de necesario cumplimiento para aquellos que pretendieran hacer uso de la promoción: Promoción Masterpro Gravity, aplicable a productos de menaje de cocina, con fotografías de los diferentes productos: sartenes cacerolas, cazos, tartera, paellera, utensilios de cocina, grill, asador.... "Consigue esta colección. En tu cocina y en la mía. 70% de descuento. Descuento ya aplicado en estos precios. Desde el 27 de enero y hasta el 30 de abril, por cada 10€ de compra que realices en los hipermercados Carrefour, te entregaremos1 punto (no olvides pedirlos en caja). Rellena tu cartilla para conseguir uno de estos artículos con un 70% de descuento hasta el 15 de mayo de 2017. Colección válida para gas, vitro, electro e inducción (fondo especial 360°)"



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 el artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato el consentimiento de los contratantes, el objeto cierto que sea materia del contrato y la causa de la obligación que se establezca.

Segundo.- Por su parte, el artículo 1255 indica que los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público.

En el supuesto ahora analizado, y de conformidad con la documentación obrante en el expediente, aun aplicando la referencia a la promoción en el proceso de pago, ésta debe entenderse como errónea, puesto que no era aplicable sin más a cualquier producto adquirido por los consumidores, sino que se refería exclusivamente a determinados productos de menaje del hogar y cumpliendo unas condiciones: entrega de puntos por efectuar una compra de un importe mínimo, cumplimentación de una cartilla y adquisición en un determinado plazo de unos productos de una marca concreta con el descuento de la promoción (70%).

Las condiciones habituales de las promociones que establecen los comerciantes, son aceptadas por los consumidores cuando participan de ellas, con los mismos requisitos que contienen y debe ser obligación del consumidor conocer estos mismos extremos para poder exigirlos: sobre qué productos se aplica, en qué plazo, si es necesario realizar alguna actividad adicional...

Si bien es cierto que no es admisible que las empresas que utilizan la contratación electrónica como canal de venta puedan tener fallos en la configuración de los pedidos o en el pago de los mismos que superpongan las ofertas destinadas a unos productos sobre otros que no tienen nada que ver (y debería ser objeto de reflexión si se está llevando a cabo una venta online de calidad y con garantía en relación a las ofertas presentadas), no es menos cierto que el reclamante no cumple los requisitos de la promoción para obtener el producto adquirido al precio solicitado, no pudiendo tampoco obligarse a la empresa a quedar vinculada a las condiciones establecidas para otra promoción diferente, puesto que su consentimiento sobre la promoción no lo es en relación al pedido realizado por el reclamante.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Centros Comerciales Carrefour S.A.

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.

LA PRESIDENTA

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA