



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 195/2017**

### 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 de 2019, 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 marzo de 2017, un pedido por un importe total de 178,13€. La reclamante alega que se aplicó de modo irregular la promoción “2ª unidad al 70%” al realizarse erróneamente el descuento en las unidades de menor valor y que no se disponía de stock de productos incluidos en la promoción “100% de saldo en la tarjeta Carrefour” (FOXY, Papel de cocina ultra absorbente 3 capas 2 rollos, 10 unidades, importe 25,50 Euros; CARRETILLA, fabada asturiana 350 g., 10 unidades, importe 21,30 Euros; HELLMANN´S, Mayonesa light 430 ml., 3 unidades, importe 6,09 Euros). Solicita el importe cobrado de más debido a una promoción incorrectamente aplicada, la entrega de los productos anunciados en su web como stock o su importe en la tarjeta de cliente y una compensación de 200 Eros por las molestias y tiempo perdido.

## TERCERO

La empresa reclamada en el previo procedimiento de mediación, manifiesta que las promociones han sido aplicadas correctamente al artículo de menor importe como se especificaba en las condiciones de la promoción y respecto al 100% del importe de la compra, en el Club Carrefour se aplica al importe final del pedido una vez descontados los faltantes anunciados, dado que estaba sujeta a la disponibilidad de existencias de los productos el día de la entrega, tal y como consta en las condiciones generales.



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 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”.

**Quinto.-** Resulta obligación de la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos a la venta, al menos en tanto en cuanto se encuentren disponibles para su adquisición a través de la página web. Una vez agotado el stock, si por esa causa no va a resultar posible la entrega de más productos, es responsabilidad de la empresa tomar las medidas oportunas y adecuadas para evitar posibles incumplimientos. En los casos de stock limitado la empresa siempre debe actuar con la debida diligencia y llevar un control adecuado de las unidades que tiene a la venta y de los pedidos que recibe del producto, con el fin de cesar en su oferta cuando no dispone de unidades, evitando así que se formalice un contrato sobre algún artículo que no se encuentre efectivamente disponible. No se ha facilitado prueba alguna de la condición limitativa aducida por la reclamada que, en todo caso, permitiría dejar el cumplimiento de la oferta promocional a la gestión del stock que realiza unilateralmente la reclamada.

**Sexto.-** En la información aportada consta que en la promoción del descuento se hacía constar claramente “Elige 2 o más productos de esta lista, iguales o combinados. Descuento aplicable sobre el menor importe”. Por ello, la aplicación de la reclamada se considera conforme con esta previsión.

**Séptimo.-** En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios ocasionados, el artículo 1101 del Código Civil señala: “*Quedan sujetos a la indemnización de los daños y*



*perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas*". No obstante, hay que considerar que para que la responsabilidad contractual opere, es preciso, la prueba y acreditación de la producción de un daño. Tal prueba del daño incumbe y debe de probarla el demandante, así lo establece, entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2010, cuando señala que es imprescindible probar la existencia de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama. No constando pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios, ni su cuantificación objetiva y suficiente no resulta posible estimar la compensación solicitada.

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

### LAUDO

**Estimar, en parte, la pretensión de la reclamante, ,  
debiendo la empresa Centros Comerciales Carrefour, S.A., proceder a la entrega de los productos en promoción del 100% que faltaban del pedido realizado el 16 de marzo de 2017 o incluir su importe en la tarjeta de cliente. Se desestiman el resto de pretensiones.**

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.

