



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03632.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO : FNAC ESPAÑA
CIF A80500200

En Madrid, a 01 de marzo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el 4 de julio de 2017 compró por la web una figura rebajada de precio de 99,99 € a 39,99 €, le enviaron un correo electrónico con la confirmación de la compra y que llegaría a su domicilio entre el 12 y 13 de julio, afirmando que el cobro de la tarjeta de crédito se realizaría cuando el producto saliera de los almacenes. El 11 de julio recibe un correo en el que comentan que el producto tendría un retraso en su entrega, que harían todo lo posible por solucionarlo lo antes posible, y que si después de 30 días no recibía el producto, quedaría cancelado. Al día siguiente le envían otro correo en el que comentan que anulan el pedido porque el producto se encuentra descatalogado. A un grupo de amigos les ha pasado lo mismo: descatalogado, y es mentira porque hay varias webs españolas que si tienen el producto pero a mayor precio. Solicita la venta de la figura al precio ofertado (37,99 € al ser socio), ofrecieron un producto y aceptaron la venta, por lo tanto le tienen que vender a ese precio, y no dar excusas.

La empresa reclamada alega que no se pudo enviar el artículo objeto de reclamación debido a que su proveedor les confirmó que estaba descatalogada. Que le informaron de esta circunstancia y posteriormente le remitieron un cupón descuento en compensación por las molestias ocasionadas. Que no disponen de stock de dicho artículo en FNAC.es ni en ninguna tienda física FNAC.

La parte reclamante contesta manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque la figura sí que estaba disponible cuando se ofertó en su momento, peor como se equivocaron en el precio y muchos compradores la pidieron por internet, al ver su error y que la estaban vendiendo por menos precio, rápidamente y misteriosamente anunciaron que la figura ya estaba descatalogada, lo cual es mentira porque vaya casualidad que la misma figura en otras tiendas de España sí que está disponible actualmente a mayor precio, por supuesto, y la empresa

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35
28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



Comunidad de Madrid

FNAC sigue vendiendo figuras de la colección, así que no pueden alegar que su distribuidor les dice que está descatologada porque actualmente en toras páginas web por todo el mundo se sigue vendiendo la figura nueva. FNAC cometió un error y tiene que asumir las consecuencias de dicho error, ya que la ofreció por un precio y le confirmaron que la recibiría y luego replegaron con una excusa absurda. La empresa tiene que venderle la figura al precio ofertado, y si no la tiene supuestamente su distribuidor tendrán que comprarla en otro lado y venderse la a 40 € (38 € por ser socio), y que dejen de decir que le dan un vale descuento de 5 €, tendría que ser un vale por el precio de la figura.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que es cierto que el pedido fue cancelado por indisponibilidad del bien al comunicar el proveedor que estaba descatologado, siendo por tanto la cancelación por causas totalmente ajenas a la voluntad de su mandante. No se le ha causado ningún daño puesto que el precio de la compraventa nunca fue cobrado, por lo que no ha sido necesario devolver ninguna suma, quien ha sido informado en todo momento de las razones por la que no puede ejecutarse el contrato. Cuando un producto es descatologado por el fabricante, significa que los responsables de su desarrollo o fabricación no van a crear nuevas unidades, por tanto, o bien sólo es posible adquirir lo que queda por vender en el establecimiento o ya es imposible comprar dicho producto, como ha sido en este caso. Para compensar la decepción que pudiera haber sufrido ante la imposibilidad de obtener el producto, se le envió un cheque regalo FNAC por importe de 5 euros, que fue aceptado sin objeción, no habiendo devuelto el mismo. Por lo expuesto, el contrato de compraventa y el objeto de la reclamación formulada por el reclamante no puede ser atendido al no haber desplegado ninguna de sus obligaciones contractuales, ya que no concurren las condiciones esenciales para su validez al tratarse de un contrato cuyo objeto es una cosa que ha devenido imposible, artículo 1272 del Código Civil, y no poder ejecutarse el mismo (artículo 110 LGDCU).

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del reclamante al considerar vinculante la oferta del producto habiéndose formalizado el contrato, que sí puede ejecutarse al encontrarse disponible el producto en otras webs. En consecuencia, la empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para que le sea entregada al reclamante una figura Saint Seiya Caronte con armadura (16 cm), y el reclamante abonará a la empresa reclamada el precio contratado, 37,99 euros según la confirmación del pedido.

NO ENTRAR A CONOCER del cheque regalo Fnac entregado por la empresa reclamada a la parte reclamante por valor de 5 euros, al haber sido entregado como atención comercial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



Comunidad de Madrid

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 01 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.: