



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 120/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE 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 5 de febrero de 2020, 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.

El reclamante realizó, con fecha 7 de abril de 2018, la compra de un Televisor LED 43 pulgadas de la marca LG con número de pedido 42152684, por un importe total de 469 euros. Dicha compra del producto tenía una promoción que ofrecía un cupón por el 15% del valor de la compra, cupón el cual no recibe.

El reclamante recogió el producto comprado en el mostrador de Atención al Cliente del hipermercado de Hortaleza, C/Gran Vía Hortaleza S/N 28043 (Madrid). En dicho mostrador el reclamante comunica que no ha recibido el cupón del 15% del valor de la compra. Y la empresa reclamada le indica que recibirá el cupón en el plazo de 24/48 horas, tanto en el mostrador de atención al cliente como a través de diversos correos electrónicos.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el cupón por importe de 70€ correspondiente al 15% del valor de la compra.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, presenta las siguientes alegaciones, que dicho televisor se encontraba en promoción en el momento de realizar la compra del pedido, con un descuento directo sobre el precio. Y que la promoción que indica el reclamante hace referencia a una promoción aplicable únicamente para hipermercados salvo que se indique lo contrario.

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, 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).

Segundo.- 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, siendo la empresa reclamada responsable de la disponibilidad de los productos que ofrece en su página web.

El reclamante al realizar la contratación de un televisor, se ofertaba también un descuento del 15%, dicha promoción es reconocida mediante correo electrónico con fecha 11 de abril de 2018, por lo que dicho reconocimiento de la promoción es de obligado cumplimiento y vinculante para las partes.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, , debiendo la empresa Centros Comerciales Carrefour S.A. abonar al cliente un cupón descuento de 70,35€, correspondiente al descuento del 15% sobre el precio de adquisición del televisor LED 43 LG.

El plazo para el cumplimiento del Laudo es de 30 días a partir de 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.

