



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 128/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesto por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 6 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 fechas 17 y 24 de abril de 2018, dos pedidos para la compra de artículos de alimentación por importes respectivos de 277,50€ y 110,61€, estando vigente una promoción consistente en la devolución del 100% del pedido en un forma de cheque ahorro.

El primer pedido, con número de referencia 89075614, contenía veinticuatro botellas de vino (seis unidades de cuatro vinos distintos), habiendo stock y realizando el pago. Solicita que dicho pedido sea entregado el día 19 de abril de 2018. En el momento de la entrega, solo recibe seis botellas del vino de menor precio y dos botellas del vino de precio más alto. Ante este suceso, el cliente se pone en contacto con la empresa, donde le indican que a la hora de preparar el pedido, solo quedaba lo que le enviaron, a pesar de que el cliente realizó el pedido en un momento en que había stock de todos los productos, manifestando la empresa que no iba a reponer el pedido.

El segundo pedido, con número de referencia 89095002, contenía trece botellas distintas de vino del que también existía stock, junto a otros productos (cuatro unidades de jamón "Navidul", dos botellas de "Trinaranjusde Naranja", doce botellas de agua mineral de 33 cl. y dos unidades de tortillas mexicanas). En este caso, el cliente solicitó que le entregaran el pedido durante la primera franja disponible que había del día 25 de abril. En esta ocasión no le llega ninguna botella de vino ni los paquetes de jamón, llegando el resto del pedido, de forma que solo llegan aquellos productos de menor precio.

Ante los sucesos descritos, el cliente contactó con la reclamada donde le indicaron que se debía a una rotura de stock, cuando en el momento de realizar el pedido a través de la web, en la misma se indicaba que sí lo había, así como posteriormente, justo al finalizar la promoción aludida.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega de los productos restantes, así como el Cheque Ahorro por el valor de los mismos, según la promoción ofertada en el momento de la compra.

3.- Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones, más allá de indicar en el transcurso de la mediación que los productos no se entregaron por falta de stock y que tampoco se cobraron.



El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- Según el artículo 1258 del Código Civil, “los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo 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”.

Vista la documentación obrante en el expediente ha quedado acreditado 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 los dos contratos reúnen las condiciones esenciales para ser considerados válidos y, por tanto, obligatorios.

SEGUNDO.- Perfeccionados los contratos celebrados, 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, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7 del Código Civil.

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. Así mismo, según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, por lo que deben cumplirse los plazos establecidos en el contrato.

CUARTO.- El artículo 109 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (en adelante, TRLGDCU), dispone que “salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato”.

Así, visto lo anterior y que por las partes se acordó un plazo de entrega inferior al señalado en el precepto citado, es el pactado por las partes el que debe aplicarse.

Por ello, visto que en el momento de la realización de los pedidos, todos los productos que se incluían en los mismos se encontraban disponibles, con existencia de stock, ya que la web permitió realizar dichos pedidos, son todos ellos los que deben ser entregados al consumidor en la forma y plazos establecidos en los contratos.

QUINTO.- Dispone el artículo 61 del TRLGDCU, en su tenor literal que “la oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación”. Así como 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 tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

Por tanto, visto lo anterior, la oferta que la Carrefour ofreció al cliente de emitir un cheque ahorro es de aplicación a los dos contratos objeto de la presente controversia. Debiendo señalar que la misma fue aplicada a los productos que se entregaron y que formaban parte del contrato.

SEXTO.- Por todo lo expuesto en los fundamentos anteriores, cabe concluir, que todos los productos objeto de dichos contratos, deben ser entregados al consumidor en la forma, plazos y condiciones pactados en el momento de realizar los mismos, incluyendo, por tanto, la promoción relativa al cheque ahorro.

No obstante lo anterior, por parte del cliente no se especifica en su reclamación los productos concretos que constituyen el objeto de su pretensión, no pudiendo esta Junta pronunciarse sobre los mismos por falta de identificación.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , al no identificar los productos concretos objeto de la reclamación.

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.

