



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 218/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.

COLEGIO ARBITRAL:

PRESIDENTA 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

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 la 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 de 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 ha 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.

CORREO ELECTRÓNICO:

subdireccion.arbitraje@consumo-

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 9182 24487
FAX: 9182 24551



2.- La reclamante, 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.

Según se desprende de la reclamación, el reclamante realizó el pedido nº 00DX8JUK5ZPVG (Macbook Pro 15" i7 2,2 GHz 256GB con pantalla Retina Plata) con fecha 19 de Julio de 2018, por un importe de 999,95 Euros, de los cuales se acumulaba 50 Euros (5%) por ser socio de la reclamada. No obstante la confirmación de compra y el plazo previsto para su entrega, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el artículo, debido a un error de precio, ofreciéndole como alternativa el modelo inmediatamente inferior del mismo producto (MacBook Air 13" i5 1,8 GHz 256 GB). No conforme, el reclamante solicita la posibilidad de adquirir el producto según las condiciones pactadas en el momento de la compra o, en su defecto, la entrega de un artículo de similares o superiores características.

3.-Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no fórmula alegaciones.

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 su artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato, entre otros, el consentimiento de los contratantes. Por su parte, el artículo 1265 del mismo código, establece que será nulo el consentimiento prestado por error, fijándose en el artículo 1266 del Código Civil que, para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo para celebrarlo, cual es, en el caso que nos ocupa, el precio del producto.

SEGUNDO.- La empresa reclamada reconoció el error material producido sobre uno de los elementos esenciales de la compraventa, como es el precio de venta al público. Lo que no obsta para afirmar que dicho error hubiera de haber sido evitado con el empleo de una mayor diligencia por la empresa.

El consumidor prestó su consentimiento para adquirir los productos, no siendo notorio que dicha cuantía no podía corresponder a los productos con las características técnicas, de diseño y plena actualidad como el que nos ocupa. Se entiende que la diferencia entre el precio de mercado del producto y el precio pagado por el reclamante no es lo suficientemente relevante como para hacer pensar a un consumidor medio que se trata de un error. Cualquier consumidor, obrando con la



diligencia debida y sin mala fe, podría pensar que se trataba de una promoción o una rebaja en el precio, pero no necesariamente de un error. Se concluye por tanto que el reclamante obró de buena fe sin pretender ningún abuso de derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículos 3 y 7 del Código Civil)

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, _____, procediendo, por tanto a la entrega del pedido con número 00DX8JUK5ZPVG, o si esto no fuera posible, se sustituya por un ordenador portátil de características similares o superiores y de la misma marca, por parte de la empresa reclamada, Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. Todo ello, previo pago de precio por la reclamante, _____.

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

Notifíquese a las partes reclamante y reclamada 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.

