



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 215/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

ÁRBITRO ÚNICO:

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

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 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 Árbitro Único 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.- El 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.

El reclamante realizó, con fecha 20 de agosto de 2018, la compra con número de pedido 42585111, de un Microondas con grill Candy modelo CMCG22DW, por importe de 23,90 euros, manifiesta que a pesar de la confirmación del pedido y tener el pedido listo para recoger en tienda, la reclamada lo anula debido a un error en el precio. El día 22 de agosto se produce el reembolso del importe del producto, haciéndose efectiva en la tarjeta del reclamante dos días después.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del producto adquirido en las condiciones pactadas en el momento de la compra.

3.- Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada ésta no presenta alegaciones.

El árbitro 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 pudiera corresponder al producto.



Conforme se ha puesto de manifiesto en sentencia judicial (Sentencia nº 197/10, Audiencia Provincial de Cádiz, Apelación nº 262/09, en el Procedimiento Civil nº 1761/08 del Juzgado de Primera Instancia nº 1 de Algeciras) ante un caso similar, venta a través de página web de productos (televisores) con un precio (1,16€) muy inferior al precio real (1299€), con error en dicha página y retirada del anuncio por la empresa vendedora al poco tiempo de mostrarse en la web, elaboró doctrina al respecto estableciendo en el Fundamento de Derecho Tercero que *"...Cualquier persona de mediana actitud intelectual puede comprender que, en la exposición del anuncio, ha de existir error al fijar el precio, y si al cabo de unos minutos de advertido el error en el precio se participa a las personas que hayan podido estar interesadas y se les devuelve el precio más los gastos que le hubiera supuesto tal ingreso, es una cuestión entendible. Ahora bien, el hecho de que se insista en que no ha habido error, y que se ha de comprar al precio anunciado, 1,16 euros cada televisor, procede analizar si ello puede constituir abuso del derecho..."*

Matiza la sentencia los criterios establecidos en los artículos 3 y 7 del Código Civil, principios de buena fe, prohibición de abuso del derecho y ejercicio antisocial del mismo para indicar posteriormente que *"...Es obvio que, en el caso presente, se trata de ejercitar un derecho, de carácter anormal, en cuanto se pretende la adquisición de un aparato de televisión por 1,16€, cuando su precio real es mil doscientas veces superior al mismo; es claro que, ha existido un error en el anuncio, por lo que no cabe obligar a la contratación a la entidad que de tal forma – erróneamente– pretendía efectuar ventas de tal electrodoméstico, habiéndose ejercitado el derecho en claro perjuicio de la demandada..."*

Los argumentos aducidos en la citada sentencia, acerca del ejercicio de un derecho, de carácter anormal, al pretender la adquisición de un producto por un precio ínfimo o muy inferior al que corresponde al producto y fijado por error, no se dan por reproducidos en este laudo. La diferencia entre el producto que es objeto de la sentencia, y el producto del presente caso hace que no sea de aplicación. El consumidor medio puede conocer el precio real de una microondas de forma aproximada; pudiendo el consumidor considerar que un precio bajo o un descuento sobre este tipo de productos, no es un error, pudiendo encontrar en el mercado ese producto a esos precios (23,90 euros), pero en lo referente a los productos tecnológicos como televisores, ordenadores, entre otros productos, el conocimiento del consumidor medio es mayor respecto a su precio medio, y la anomalía que es un precio de 1,16 euros en relación con esta tipología de productos.

Dicho error de precio no puede ser reconocible por un consumidor medio empleando la diligencia debida, junto con que pueden venderse en el mercado microondas a precios relativamente bajos, por lo que puede estimarse la solicitud del reclamante.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, , procediendo, por tanto, la entrega del microondas con grill Candy modelo CMCG22DW por parte de la empresa reclamada, Centros Comerciales Carrefour, S.A previo abono del importe de 23,90 euros.

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.