



MINISTERIO  
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL DE CONSUMO

## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 304/2018

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

### 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

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 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.- 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 14 de septiembre de 2018, la compra de un televisor “TV LED 139,37 cm (59”) LG 55SK8500, UHD 4D, Smart TV), por importe de 449,00 euros más 25,00 euros por gastos de envío.

Manifiesta que, a pesar de la confirmación del pedido, la reclamada le anula el pedido ante la imposibilidad de servir el producto debido a un error en el precio, indicando que procederá a abonar de manera inmediata cualquier importe cargado.

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, más allá de indicar en la mediación que el precio real asciende a 1.399 euros y que no puede respetar el precio del artículo.

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.-** La empresa reclamada procedió a cancelar el pedido alegando un error material producido sobre uno de los elementos esenciales de la compraventa, como es el precio de venta al público, sin indicar en la comunicación al consumidor cuál era el precio real. 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 el producto, a un precio que figuraba en la web de la vendedora cuyo montante puede ser entendido como una rebaja ofertada por la empresa.

**QUINTO.-** Según el artículo 61 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007m de 16 de noviembre, “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, aún 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”.

Así, visto que el precio forma parte indiscutible del contenido del contrato y que el mismo no se considera desproporcionado dadas las características del producto adquirido, pudiendo entender que se trata de una rebaja por parte de la empresa vendedora, ya que en ningún momento se procedió a indicar el precio real antes de llegar a la mediación, por lo que por parte de la reclamada no se procedió a informar de las circunstancias desde el primer momento.

Por tanto, en atención a la diligencia debida, es responsabilidad de la empresa fijar precio deseado en la oferta, puesto que el fijado en el presente caso no puede considerarse desproporcionado o irracional, y de las circunstancias del caso tampoco puede observarse abuso de derecho o ejercicio fraudulento del mismo por parte del consumidor.



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

## LAUDO

**Estimar la pretensión del reclamante, , procediendo, por tanto, la entrega por parte de la empresa reclamada, Centros Comerciales Carrefour, S.A., el producto adquirido según las condiciones y precio pactados en el contrato.**

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.

