



EXPTE. NÚM.: 296/18

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, 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 xxx de 2019, 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.



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.

La reclamante realizó el pedido 42121022 (Batidora de vaso, PSA Pro 1TB y Consola Xbox One X 1 TB) el 23 de abril de 2018, por un importe de 458,91 Euros acogándose a la promoción de 50% de descuento sobre el total del pedido. No obstante la confirmación del pedido, la reclamante afirma que desde la reclamada le informaron que no podían atender su pedido. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

En la documentación trasladada por Confianza Online, la empresa reclamada manifiesta que el motivo de la cancelación del pedido es la utilización de un cupón descuento en productos de unas determinadas marcas e incluir productos que no eran de esas marcas. En la promoción, afirma la reclamada, se especificaba que se realizaba el 50% en los productos incluidos y se enlazaba a la lista de productos.

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

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Al tratarse de un contrato de compraventa en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos, se corresponde con el calificado como “contrato celebrado por vía electrónica” o “contrato electrónico”, por el anexo, letra h, de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio electrónico.



Segundo.- La perfección de estos contratos se produce por el mero consentimiento de ambos contratantes sobre el objeto y el precio (artículo 1450 del Código Civil). En el caso de contratos electrónicos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación (Artículo 1262 del Código Civil)

Tercero.- Producida la oferta pública de la reclamada en su página web y reconocida la realización del pedido por la reclamante, el contrato de compraventa se perfeccionó, pues al realizar el pedido se manifestó su aceptación de la oferta.

Cuarto.- En la confirmación del pedido 42121022, consta la relación de productos, sus precios, y la expresión "Promoción 50% de descuento", aplicando la correspondiente reducción con un total de 458,91 Euros.

Quinto.- Resulta primordial para el desarrollo del comercio electrónico la confianza de los consumidores y por ello es exigible una intensa diligencia de las empresas, mediante la vigilancia y control sobre sus sistemas de gestión de ventas. La aceptación por la reclamada de las condiciones de descuento en su confirmación del pedido, momento que podría haberse previsto sistemas de control que rechazaran la inclusión de productos fuera de la oferta, impide aceptar su posterior intento de desvinculación del contrato.

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, _____, debiendo la empresa Centros Comerciales Carrefour, S.A.U., entregar el pedido 42121022 (Batidora de vaso, PSA Pro 1TB y Consola Xbox One X 1 TB), realizado el 23 de abril de 2018, por el importe pactado de 458,91 Euros.

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,



MINISTERIO
DE SANIDAD, CONSUMO
Y BIENESTAR SOCIAL



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL
DE CONSUMO

dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.