



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 385/2018**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Media Saturn Multichannel, S.A.U.

### ÁRBITRO ÚNICO:

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a      de      de 2019 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO

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 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 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.

## SEGUNDO

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 intentó realizar una compra en la web de Media Markt, el 28 de octubre de 2018, durante la promoción “día sin IVA”, pero no pudo finalizar la compra al dar error el sistema de pago. Solicita la remisión del producto solicitado al precio de la promoción.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no realiza alegaciones. En la documentación del procedimiento de mediación consta su explicación sobre las causas de no finalizar el proceso de contratación: acumulación de pedidos e incidencias técnicas.

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 el artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato el consentimiento de los contratantes, el objeto cierto que sea materia del contrato y la causa de la obligación que se establezca.

**Segundo.-** En relación al contrato de compraventa, el mismo código regula en el artículo 1445 que “Por el contrato de compra y venta uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente.”



En el supuesto ahora analizado, no llegó a completarse el proceso de compra, al no efectuar el reclamante el pedido a través de las vías establecidas como tales por la empresa reclamada. Los productos o servicios mostrados en la web exigen, para su contratación, la cumplimentación de determinados trámites, que debe completar el cliente para entender que existe un contrato como tal. No se aprecia, entonces la existencia de contrato y, por tanto, no pueden derivarse derechos ni obligaciones para las partes a través de un acto jurídico inexistente.

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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, no procediendo, por tanto, entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada.**

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.