



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 65/2018**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U.

### Colegio Arbitral:

### PRESIDENTE

### 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 9 de julio de 2018, 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 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 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.

Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1A7341VJQD8DW (Cuna Globito Micuna + Protector y edredón Micuna) el pasado 10 de febrero de 2018, por un importe de 144,49 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto debido a un error de precio. No conforme, solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones, que se trata de un pedido realizado a través de la plataforma Marketplace, en estos casos, FNAC no puede ser parte reclamada ya que actúa como mera intermediaria de un tercero que es el que vende el producto; esto es, FNAC no actúa como mandatario ni como agente del vendedor, sino que únicamente proporciona el adecuado soporte electrónico para que se pueda, en su caso, llevar a cabo el comercio entre comprador y vendedor. FNAC es un mero “albergador de datos” que suministra un determinado servicio de la sociedad de la información, como es el de prestar “servicios de alojamiento” o “web hosting”, cediendo a los vendedores un espacio en el que anunciar



sus productos. Por ende, FNAC no es parte contractual, ya que no realiza ningún encargo por cuenta del vendedor.

Es por ello que, en todo caso, cualquier tipo de reclamación que tuviera relación con la compraventa, aún tratándose de un error de precio, debería formularse contra el vendedor que en concreto ofertó el producto, en este caso, la mercantil BEBEONLINE.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** El artículo 1.2. del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo establece que, “El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”

**Segundo.-** 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.

**Tercero.-** 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 caso planteado, la compra se realiza a través de la página web FNAC, pero, sin embargo, se lleva a cabo, no directamente a este vendedor, sino en el MARKETPLACE, a un vendedor externo. Las compras formalizadas bajo esta modalidad de venta se rigen siguiendo unas condiciones generales específicas distintas a las aplicables para la compra directa ante FNAC. Estas cláusulas se encuentran plenamente disponibles para el usuario y el cliente necesariamente se adhiere a ellas para comprar los productos. Al realizar la compra, el cliente asume una relación directa con el vendedor en el ámbito de la responsabilidad derivada por dicha compra, que no puede ser trasladada a FNAC, que actúa como mero intermediario en las ventas que se llevan a cabo en su MARKETPLACE. Por tanto no resulta posible estimar la pretensión solicitada, al no haberse efectuado la contratación directamente con la empresa reclamada y por ello no poder atribuir responsabilidad alguna a la misma.



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

## LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Grandes Almacenes FNAC España S.A.U.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.