



**EXPTE. NÚM.: 297/18**

**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 20 de noviembre 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.

El reclamante realiza el 17 de abril de 2018, el pedido nº 89047415, de tres unidades del producto nº 958396 P.GILL.PROG.6 CA+G, por un importe de 14,85 Euros, más 3,00 Euros de entrega y manipulación, total 17,85 Euros. Posteriormente la reclamada alega error en el precio y únicamente entrega un productos. El reclamante solicita los otros dos restantes por el precio que figura en el pedido.

En la documentación trasladada por Confianza Online, la empresa reclamada considera que ha existido un error manifiesto y evidente de tipo tipográfico en la web, en el producto P.GILLETE PROGLIDE 6 CAR+GEL y que ese error anula el contrato, pero optaron por la cesión de un único artículo a precio erróneo.

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.-** Respecto a la alegación de la existencia de un error vicio en el consentimiento de la reclamada, el Artículo 1266 del Código Civil dispone que, para invalidar el consentimiento, el error ha de recaer (además de sobre la persona en determinados casos) sobre la sustancia de la cosa que constituye el objeto del contrato o sobre aquellas condiciones de la cosa que principalmente hubieren dado motivo a celebrarlo, esto es, sobre el objeto o materia propia del contrato (Artículo 1261.2 del Código Civil). Este requisito se entiende cumplido al recaer, el alegado error, en el precio del producto ofrecido, dato sustancial en cualquier contrato de compraventa.

**Quinto.-** El error invalidante del contrato ha de ser, además de esencial, excusable, esto es, no imputable a quien lo sufre. La jurisprudencia niega protección a quien, con el empleo de la diligencia que era exigible en las circunstancias concurrentes, habría conocido lo que ignoraba al contratar. En tal caso ante la alegación de error, protege a la otra parte contratante, confiada en la apariencia que genera toda declaración seriamente emitida. Sentencia del Tribunal Supremo 603/2016.

**Sexto.-** 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, que hace inexcusable un error empresarial que conlleve una oferta objetivamente errónea que puede distorsionar el comportamiento del consumidor, con independencia de su intencionalidad o negligencia, como ha puesto de manifiesto el Tribunal de Justicia Europeo, Asunto C-388/13.

**Séptimo.-** Debe tenerse en cuenta que desde la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de 1984, se prohíbe que, mediante condiciones no negociadas individualmente, se repercuta sobre el consumidor las consecuencias económicas de los errores administrativos o de gestión que no les sean imputables (Artículo 89.2 del Texto Refundido vigente). La doctrina entiende que la justificación de dicha prohibición se justifica por corresponder a riesgos propios de la actividad empresarial y que el empresario es el único que, a través de la mejora de su organización, puede disminuir el porcentaje de fallos o errores. Si desplaza el riesgo sobre el consumidor, disminuye su aliciente para tratar de conseguir una mayor eficacia.

**Octavo.-** Entendiendo por todo lo razonado que nos encontramos ante un contrato perfeccionado y que no ha quedado suficientemente demostrado la existencia de un error como causa invalidante del consentimiento, se debe examinar si la pretensión del reclamante de solicitar el cumplimiento del contrato no supone abuso de derecho.

**Noveno.-** Según el Artículo 7.2 del Código Civil, *“La ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo. Todo acto u omisión que por intención de su autor, por su objeto o por las circunstancias en que se realice sobrepase manifiestamente los límites normales del ejercicio de un derecho, con daño para tercero, dará lugar a la correspondiente indemnización y a la adopción de las medidas judiciales o administrativas que impidan la persistencia en el abuso”*. Esta norma fue introducida con la reforma del título preliminar del Código Civil en 1974 y tiene su origen en la Sentencia del Tribunal Supremo de 14 de febrero de 1944.

**Décimo.-** Para apreciar la existencia de abuso de derecho, la jurisprudencia ha precisado los requisitos que deben concurrir (Sentencias del Tribunal Supremo



455/2001; 722/2010; 690/2012 y 159/2014): a) el uso de un derecho objetivo y externamente legal; b) daño a un interés, no protegido por una específica prerrogativa jurídica, y c) la inmoralidad o antisocialidad de ese daño, manifestada en forma subjetiva, (“*animus nocendi*”) o en forma objetiva (ejercicio anormal del derecho, de modo contrario a los fines económico-sociales del mismo). En otro caso rige la regla “*qui iure suo utitur neminem laedit*” (quien ejercita su derecho no daña a nadie)

**Undécimo.-** Perfeccionado el contrato, obliga a su cumplimiento, Artículo 1258 del Código Civil, y por lo tanto la pretensión del reclamante cumple con el primer requisito. El daño a un interés se produce por la entrega de unos productos que según la reclamada, tienen un precio de mercado superior al pactado. Ahora bien, ese pretendido perjuicio no justifica la apreciación del abuso de derecho mientras no concurra el tercer requisito, la inmoralidad o antisocialidad de ese daño.

**Duodécimo.-** En cuanto a la diferencia de precio respecto de los ofrecidos en el mercado, que la reclamada manifiesta pero no justifica ni aporta pruebas del precio de ofertas similares realizadas por empresas de la competencia, siguiendo a la Audiencia Provincial de Sevilla, en su Sentencia 258/2010, en los casos en que se haya indicado un precio ridículo, no puede ampararse una pretensión consciente del error, ahora bien en el comercio electrónico es habitual la existencia de rebajas drásticas y “gangas”, como estímulos comerciales a la contratación de los más diversos productos y servicios. En ese contexto, sólo la existencia de una “*lesio enormis*” basada en la enormidad del error padecido puede superar la presunción de buena fe del consumidor. En este caso, no se puede considerar probado que la reclamante fuera consciente de que se trataba de un error.

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 resto del pedido nº 89047415, en las condiciones y precio pactados el 17 de abril de 2018.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA, con el voto en contra del representante de ADIGITAL.

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.