

Texto completo

EXPTE. NÚM.: 2030/2013

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 17 de julio de 2013, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, y Carrefour Online. El Colegio Arbitral está compuesto por:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL VOCALES

*Propuesto por la Asociación de Usuarios y Consumidores Independientes
Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL*

RECLAMANTE:

RECLAMADO: Carrefour Online

La solicitud de arbitraje fue remitida ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo por , una vez agotado el procedimiento de reclamación interpuesto a través de la Secretaría de Confianza Online.

El Convenio Arbitral se formaliza validamente, de acuerdo con lo establecido en el art. 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el sistema arbitral de consumo, por la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código ético Confianza Online. La empresa ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por la ADIGITAL, aceptar 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 la solicitud arbitral en derecho, se dio traslado a la reclamada con el fin de que efectuara alegaciones y presentara los documentos o propuesta de pruebas pertinentes. Igualmente se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación de los árbitros, todo ello de acuerdo con el artículo 37.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y se celebró la audiencia de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimaron precisas para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO .- *Según se desprende de la reclamación, el consumidor compró el pasado 25 de noviembre de 2012 el pedido 34306183 un precio de 455,95 Euros, con un plazo de entrega de 5 días laborables. Según alega el particular, se acogió a una promoción en que los productos tenían un 20% de descuento por comprar entre el 23 y el 26 de noviembre.*

El consumidor afirma que transcurrido el plazo de entrega llamó por teléfono a la reclamada, quien le informó de que la entrega se retrasaría hasta el 9 de diciembre, fecha en que ya había pasado el cumpleaños el día 6 de diciembre en el que se iba a regalar el producto. Finalmente, recibió el pedido con fecha de 3 de enero de 2013. Solicita el pago del doble del importe del pedido (911,90 Euros) más intereses, en base a lo establecido en el artículo 104 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Asimismo, solicita el 1% de la compra en la tarjeta "Club Carrefour" (4,56 Euros), como se publicitaba en la oferta del producto adquirido.

El particular solicita por último, el justificante de que la reclamada le ha abonado los gastos de

envío del pedido por las molestias ocasionadas (6,95€) ya que a fecha de junio 2013 aún no lo ha recibido.

SEGUNDO .- *Trasladada la solicitud de arbitraje a la empresa reclamada esta no presenta alegaciones al respecto*

Reunido el Órgano Arbitral, ante la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- *Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente 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 el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio.*

Segundo.- *Que, perfeccionado el contrato celebrado, 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 ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).*

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, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.*

Cuarto.- *La mercantil reclamada queda vinculada al pedido confirmado, en las condiciones en las que éste fue realizado, una vez formalizado el contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 del Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias que establece 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".*

Quinto.- *Que según indica el artículo 104 del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, en caso de falta de ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien, el consumidor deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar cuanto antes las sumas que haya abonado. En caso de que no se realice este abono en el plazo máximo de 30 días, el consumidor podrá reclamar el pago del doble de la suma adeudada, sin perjuicio del derecho de indemnización por los daños y perjuicios.*

Esta disposición debe aplicarse en el caso de que, informado el consumidor de la falta de disponibilidad, éste decida resolver el contrato. Como quiera que en la reclamación del Sr. Baz, la empresa le informó de la falta de disponibilidad del bien en el plazo pactado y éste no optó por la resolución de la compra, no procede aplicar el artículo 104 del citado Real Decreto.

Este Órgano Arbitral, tras sus deliberaciones, da por terminadas las actuaciones y se pronuncia emitiendo un Laudo en Derecho.

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, , Carrefour Online deberá ingresar el 1% de la compra 4,56€ en la tarjeta "Club Carrefour", así como el abono de los gastos de envío 6,95€ o el justificante de haberlo realizado.

Dicho **Laudo** ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**, con el voto en contra del árbitro de la Asociación de Consumidores.

El plazo del cumplimiento de este Laudo es de 10 días desde su notificación.

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 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE,