

## **EXPTE. NÚM.: 1359/2012**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 14 de mayo de 2013, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, □ y Grandes Almacenes FNAC España, S.A. El Colegio Arbitral está compuesto por:

### **PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

#### **VOCALES**

Colegiado ejerciente ICAM

Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Colegiado ejerciente ICAM

Propuesto por la Asociación Empresarial AECE

#### **RECLAMANTE:**

#### **RECLAMADO**

Grandes Almacenes FNAC España, S.A.

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 válidamente, 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 equidad, 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 y 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.

La audiencia se celebró de forma escrita, habiéndose instado previamente a las partes a aportar las alegaciones y pruebas que estimaron necesarias para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

### **ANTECEDENTES DE HECHO**

#### **PRIMERO**

El reclamante manifiesta que realizó, a través de la web de la reclamada, con fecha 15 de octubre de 2012, la compra del libro "Little Nemo 1905-1914" en inglés, por un importe de 24,98€, le informan de un retraso en el pedido que más tarde anula la reclamada por qué el libro está descatalogado.

Solicita: la entrega del pedido realizado al precio ofertado a la menor brevedad posible.

## **SEGUNDO**

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que en el e-mail de confirmación de pedido se hace una remisión a las condiciones generales de compra, el libro no estaba disponible en stock y se pide al proveedor, siendo la fecha de entrega la señalada siempre que este lo pueda servir. Se informó al reclamante de un retraso en la entrega.

El proveedor informa que el libro está descatalogado.

Asimismo la reclamada manifiesta que no ha habido ningún perjuicio para el reclamante ya que no se procedió al cobro del libro y que habiéndole avisado antes podía haber buscado el libro en otra web o establecimiento.

## **TERCERO**

Trasladadas las alegaciones al reclamante este manifiesta que el plazo de entrega bajo pedido era de 8-10 días, la reclamada tenía el artículo disponible y que únicamente podría darse el caso de un eventual retraso cuando no existe compromiso de entrega.

Manifiesta que la reclamada mediante correo electrónico le informa de “que el plazo de entrega de nuestro proveedor ha sido más largo de lo previsto...”, el reclamante se pregunta si tenían en su poder el libro, que ha buscado pero ha encontrado a un precio superior, por lo que se ratifica en su solicitud.

Reunido el Colegio Arbitral, ante las manifestaciones de las partes y la documentación que obra en el expediente, expone los siguientes.

## **FUNDAMENTOS JURIDICOS**

**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 valido 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 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.-** Que la empresa reclamada es responsable de la disponibilidad de los productos que ofrece en su página web.

**Quinto.-** El artículo 61.2 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, 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 de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

**Sexto.-** Que se ha infringido el artículo 14, Principio de Legalidad, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, Resulta obligación de la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos a la venta, al menos en tanto en cuanto se encuentren disponibles para su adquisición a través de la página web. Una vez agotado el stock, si por esa causa no va a resultar posible la entrega de más productos, es responsabilidad de la empresa tomar las medidas oportunas y adecuadas para evitar posibles incumplimientos. En los casos de stock limitado la empresa siempre debe actuar con la debida diligencia y llevar un control adecuado de las unidades que tiene a la venta y de los pedidos que recibe del producto, con el fin de cesar en su oferta cuando no dispone de unidades, evitando así que se formalice un contrato sobre algún artículo que no se encuentre efectivamente disponible

A la vista de todo lo anterior este Colegio Arbitral, tras sus deliberaciones, se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

## **LAUDO**

**Estimar la pretensión del reclamante, y la empresa reclamada, Grandes Almacenes Fnac España S.A.U. deberá procederá a la entrega del libro “Little Nemo 1905-1914” en ingles por un importe total de 24,98€, que serán abonados por el reclamante.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 días siguientes a partir de 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 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.

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

EL VOCAL EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO