

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.027/2009

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 15 de octubre de 2009, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral iniciado por Don frente a Grandes Almacenes Fnac España S.A.U., el Colegio Arbitral está compuesto por:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

VOCALES

Don

Colegiado ejerciente 61686 ICAM

Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Don

Colegiado ejerciente 60621 ICAM

Propuesto por la Asociación empresarial AECE

RECLAMANTE

Don

D.N.I.

RECLAMADO

GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA S.A.U.

C.I.F. A-80/500200

Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronunció el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

La Secretaria de Confianza Online, que a través del formulario disponible en la página web de Confianza Online, recibió una reclamación remitida por Don , comunicando su malestar por la falta de entrega de un producto sustitutivo de iguales o superiores características respecto a un pedido realizado a través del portal www.fnac.es del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España SAU, compañía adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la compra con fecha 12 de enero de 2009. El particular afirma que 3 días después la empresa reclamada avisó de una falta de stock, ofreciéndole otro producto en sustitución. No obstante el consumidor afirma que no es un producto similar sino de características similares, por lo que solicita la entrega de un producto de iguales o superiores características.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 17, "Plazos de entrega", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 1.278 del Código civil.

Como quiera que Grandes Almacenes Fnac España, SAU, es una compañía adherida a Confianza Online, la misma ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 44 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo. La audiencia se celebrará de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho, el plazo para presentar dicha documentación referida será hasta el 18 de septiembre.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este Colegio Arbitral.

PRETENSIÓN

EL RECLAMANTE, presenta las siguientes Alegaciones:

Primera.- El día 12 de enero de 2009 realizo una compra en la página web de Fnac, de un TV LCD SONY de 46" FULL HD MODELO KDL-46V4000, a un precio de 1.699€, ofreciendo un descuento del 41%, quedando el precio final del producto adquirido en 999 euros, por lo que se traduce que ofrecen un descuento de 700€. Dio los datos de su tarjeta bancaria para que procedieran al cobro, pero la empresa no realiza el cargo hasta que el producto no salga de su almacén.

Desde la empresa reclamada le confirman el pedido el día 12 de Enero de 2009, por correo electrónico.

Segunda.- El 14 de enero de 2009, del departamento de Atención al Cliente de Fnac, le envían un correo electrónico manifestándole que no le pueden servir el producto, por lo que le ofrecen como alternativa un TV LCD SONY de 40" FULL HD MODELO KDI-40S4000. En la web de Fnac se informa que este TV tiene un precio de 1.199€ y ofrecen un descuento de un

17%, quedando el precio final en 999 euros, por lo que se traduce ofrecen un descuento de 200€.

Tercero.- El 14 de enero de 2009 comunica por correo electrónico a Fnac, que no esta conforme con su alternativa, ya que la considera inferior a su compra ya que le ofrecen un TV de 40", cuando había comprado uno de 46", eso si.. ambos tienen el mismo precio, una vez rebajados, pero en un caso, el descuento aplicado es de 200 euros, frente al descuento de 700 euros de su compra inicial.

Revisando el catalogo de Fnac observa que tienen un LCD SONY FULL HD 46", de características muy similares a su compra, por 1.799 € (100 € mas caro que su compra) y les sugiere que puede ser una buena alternativa a su pedido y no recibe ninguna contestación a su sugerencia.

A apoyando su sugerencia en el artículo 105 del Real Decreto 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, " De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor u usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.

En este caso el consumidor y usuario podrá ejercer su derecho de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido sin que le sean exigibles los costes directos de devolución.

Cuarto.- El 19 de enero de 2009, Fnac, le comunica a través de correo electrónico que por falta de disponibilidad puntual en su stock, su pedido realizado con fecha 12/1/2009, no le será enviado según la fecha inicial, en el momento de recibir el producto le comunicaran vía mail la nueva fecha de entrega.

El día 21 de enero presento una reclamación en Confianza Online.

Quinta.- El 29 de enero Fnac, le envían un correo electrónico, haciéndole una propuesta alternativa que según manifiestan esta mas acorde con las características del producto pedido: un TV LG 47LG5000, LCD 47" Full HD, concretan en la web que esa TV tiene un precio de 1.499 euros y que aplicándole el descuento de un 33% (500 €), tiene un precio final de 999 euros, no estando esta oferta en consonancia con el descuento de 700 € de su compra inicial. Contesta a esta segunda alternativa, no aceptando su propuesta ya que la marca SONY por el adquirida la considera mejor que la LG, al contrastarla en el mercado y además el precio de la misma ha sido modificado en la web antes de hacerme la oferta.

Sexta.- A través de la Secretaria de Confianza Online le comunican que agotado el plazo de mediación sin llegar a un acuerdo se da traslado a la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

Con fecha 4 de marzo de 2009 Atención al Cliente de Fnac, le comunican que han procedido a anular su pedido ya que no disponen de otras ofertas.

SOLICITA

Considerando que se ha celebrado un contrato valido, que la empresa Fnac dos días después de su pedido le comunica que no puede servirlo, que ha existido una falta de previsión de los productos disponibles ofertados.

Que se ha infringido el artículo 14, Principio de Legalidad del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el 1.278 del Código Civil y considerando asimismo que la empresa demandada ha actuado de mala fe a la hora de ofrecerle alternativas.

El reclamante teniendo en cuenta lo anterior expuesto solicita a la empresa reclamada un TV LCD de la marca comercial SONY del tamaño 46" y FULL HD, con características y calidad idéntica o superior a la del modelo elegido en el pedido, con un descuento de 700 euros, aplicado sobre el PVP que tenga el producto a la hora de la fecha del cumplimiento del Laudo.

PRESENTA:

- Oferta de la página web a fecha 14/1/2009
- Confirmación del pedido
- Correos electrónico enviado y recibido
- Copia de las Reclamaciones presentadas.
- Especificaciones técnicas del producto comprado.

ALEGACIONES DEL RECLAMADO

Dña. , mayor de edad, con NIF nº y con domicilio a estos efectos en la sede de Fnac sita en la C/ en nombre y representación de la entidad Grandes Almacenes Fnac España SAU, con domicilio social en Pozuelo de Alarcón, Paseo de la Finca nº 11 y con CIF nº A- 80500200, como Responsable de Atención al Cliente de la sociedad, ante esa Junta Arbitral comparezco, y como mejor proceda DIGO En este sentido, y dentro del plazo concedido al efecto, paso a efectuar las siguientes

ALEGACIONES

PRIMERA.- El hoy reclamante, a través de la página web del establecimiento Fnac, adquiere con fecha 12 de enero de 2009 un producto marca y modelo Sony KDL-46V4000 LCD 46" Full HD.

Lo cierto es que se agotó el stock en los almacenes de este producto, por lo que no pudo servirse el mismo en el plazo orientativo que se señala en la página web. Una vez solicitado al proveedor para que suministrase más unidades de dicho producto, se nos indicó que ya no disponía de dicho producto, por lo que no podía hacer frente a nuestra solicitud.

Tal y como se indica en la propia página Web del establecimiento, en las condiciones generales de compra se indica que: "los plazos de expedición son orientativos. En el caso de que existiera ruptura de stock o indisponibilidad puntual de un artículo, fnac.es se pondrá en contacto contigo para

comunicártelo de inmediato y darte un nuevo plazo de entrega o, si no fuera posible servirte dicho producto, proceder a su anulación. En cualquier caso, un retraso en la entrega respecto a los plazos indicados no dará derecho al cliente a exigir indemnización alguna”.

En el caso que nos ocupa, al hoy reclamante se le envió correo electrónico en el que se le informaba sobre esta imposibilidad de servir el producto en los plazos establecidos, como consecuencia de la ruptura de stock producida, falta de disponibilidad del producto por el proveedor, y que en ningún momento fue un acto producido de manera voluntaria por mi mandante, ni debido a mala fe, sino que son circunstancias puntuales e imprevisibles. Ante dicha situación, como se ha comentado, y así se le hizo saber al hoy reclamante, mi mandante intentó, por todos los medios, la reposición del producto, resultando la misma imposible, no por inactividad del establecimiento, puesto que no dependía de él, sino de los proveedores, el reponer dichos productos.

SEGUNDA.- Ante dicha situación, se procedió a ofrecer al cliente un producto alternativo, cual era el producto Sony KDL-40S4000 LCD 40” Full HD, producto éste que, aún a pesar de ser de idénticas características al que el consumidor había solicitado, fue rechazado por éste, alegando sin mayor fundamento, que se trataba de un producto de características inferiores.

Por ello, con fecha 29 de enero de 2009 se envió un nuevo correo electrónico al cliente ofreciéndole otro producto alternativo, esta vez un LG 47LG5000 LCD 47” Full HD, correo éste al que el hoy reclamante nunca contestó, Esta misma alternativa se le comunicó al hoy reclamante a través de Confianza Online, servicio al que esta sociedad está adherido, mediante correo enviado por el establecimiento a la Secretaría de dicho servicio con fecha 2 de febrero de 2009, según se acredita con copia de dicho mail, y, aún así, tampoco ha contestado el hoy reclamante a dicha alternativa.

TERCERA.- No obstante todo lo anterior, lo cierto es que el hoy reclamante nunca abonó el precio del producto, por lo que realmente no se llegó a perfeccionar la compraventa con el pago del precio. Dice el art. 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, “ *En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar, cuanto antes, y en cualquier caso en un plazo de 30 días como máximo, las sumas que haya abonado*”

Asimismo, el art. 105 del mismo Real Decreto Legislativo, establece que : “ De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar, sin aumento de precio, un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este casocaso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución

en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, si que le sean exigibles los costes directos de devolución”

Por ello, mi mandante ha actuado en todo momento de forma ordenada y diligente cumpliendo la legislación vigente en materia de consumo, no habiendo cometido ninguna infracción es esta materia.

Por lo expuesto

SOLICITO A ESA JUNTA ARBITRAL que, teniendo por presentado este escrito dentro del plazo concedido al efecto, se sirva admitirlo y, en base a las alegaciones contenidas en el mismo, se acuerde el archivo del presente procedimiento, por carecer el reclamante de acción frente a mi mandante, al no haber perfeccionado nunca la compraventa y al haber actuado el establecimiento en todo momento cumpliendo la normativa vigente.

FUNDAMENTOS:

Considerando:

Que el contrato se entiende celebrado el día 12 de enero de 2007, el mismo en que el consumidor efectuó el pedido y recibió la confirmación por parte de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil que establece que en los contratos entre ausentes “hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no puede ignorarla sin faltar a la buena fe”.

Que efectivamente el artículo 1258 del Código Civil señala que “Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan 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”., el art. 7.1 del Cc añade que” Los derechos deberán ejercitarse conforme a las exigencias de la buena fe” y asimismo el art. 7.2 del mismo Código se refiere a que la Ley no ampara el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo.

El artículo 1.278 del mismo Código dice “que los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”, como es el caso en que nos ocupa.

Que efectivamente de acuerdo con lo establecido en el artículo 105 del Real Decreto 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, establece “De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento del precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.

En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido, sin que le sean exigibles los costes directos de devolución.

Que del análisis de los hechos nada induce a considerar que el reclamante ha obrado de mala fe, ni tan siquiera se puede pensar en un enriquecimiento injusto al aprovechar teóricamente una oferta.

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

Por consiguiente, y en base a estos Fundamentos que acaban de exponerse, el Colegio Arbitral.

RESUELVE

Estimar la pretensión del reclamante por lo que Grandes Almacenes Fnac España SAU, deberá hacer entrega a Don , un TV LCD de la marca comercial SONY del tamaño 46” y FULL HD, con características y calidad idéntica o superior a la del modelo elegido en el pedido.

Dicho **Laud**o ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 15 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 Audiencia Provincial del lugar 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,