EXPTE. NÚM.: 101.021/2009

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 seguido por Dª frente Grandes Almacenes FNAC, S.A.U. El Colegio Arbitral está compuesto por:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL
Doña:

VOCALES

Don
Colegiado ejerciente ICAM
Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Don
Colegiado ejerciente ICAM
Propuesto por la Asociación empresarial AECE

RECLAMANTE
Doña
D.N.I.

RECLAMADO

GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA, S.A.U.
N.I.F. A-80/500200

Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronunció el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

La Secretaria de Confianza Online, recibió una reclamación remitida por Doñas , comunicando su malestar por la falta de entrega de una cámara digital Nikon D80 KIT + 18-135MM (Funda + SD 2GB + Trípode) adquirida a través del portal www.fnac.es, del que es responsable Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U., empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación el consumidor solicito el producto ofertado una cámara digital Nikon D80 KIT + 18-135MM (Funda + SD 2GB + Trípode) el 18 de diciembre de 2008 (nº de pedido 1318762) por un importe de 10 céntimos de euro. Al día siguiente la reclamante recibió una notificación de la empresa reclamada, avisando de que debido a un error tipográfico, el precio real del producto era de 749 euros. No obstante con fecha 25 de enero de 2008 afirma no haber recibido respuesta a sus requerimientos y tampoco el producto adquirido. No conforme solicita su entrega al precio adquirido.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración al articulo 14,"Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, este último en relación con el articulo 1.278 del Código Civil.

Como quiera que Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U., 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 articulo 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 desde el día 7 al 18 de septiembre de 2009.

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 en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que se ratifica en el expediente aportado por Confianza Online, donde expone que FNAC, S,A,U. publicito en su página web cámara digital Nikon D80 KIT + 18-135MM (Funda + SD 2GB + Trípode) por un importe de 0,10 euros dándole el número de pedido 1318762 lo que da por supuesto que la compra se realiza correctamente. Pero, al día siguiente, la particular recibe una notificación de la reclamada avisando de que, debido a un error tipográfico, el precio real del producto era de 749 Euros.

Manifiesta que la empresa reclamada le remite un correo en el que tras su última reclamación le rebajan el precio de la cámara, no aceptandolo, dan por resuelto unilateralmente el contrato.

Solicita:

Que, Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U., afronte la responsabilidad de la oferta, siendo su publicidad vinculante y entregue el producto ofertado al precio de 0,10 euros.

Documentación que aporta:

- Publicidad de la oferta
- Copia del D.N.I.
- Confirmación del pedido.

.

El Reclamado, Doña , como representante de la entidad Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U , con domicilio a estos efectos, en Madrid, Calle , comparece y, en ejercicio de las facultades que le están conferidas, por medio del presente escrito, viene a

EXPONER

1º. Que se ha recibido **Citación a la Audiencia** ante la Junta Arbitral Nacional de Consumo en relación con las reclamaciones referenciadas en el

epígrafe, con relación a la Promoción de Prepago reflejada en la página Web de FNAC España, S.A.U..

2º. Que a efectos de su **lectura y consideración** en la Audiencia, se realizan las siguientes

ALEGACIONES

1.- CUESTION PREVIA: LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

Poner de manifiesto a la Junta Arbitral Nacional de Consumo que se reflejó en la página Web www.fnac.es, por un error tipográfico la cámara digital Nikon D80 KIT + 18-135MM (Funda + SD 2GB + Trípode) por un importe de 0,10 euros unidad más gastos de envío.

Esta parte quiere dejar patente la posible mala fe demostrada por la hoy reclamante al haber efectuado la compra del producto en un primer momento y en lo que el cliente pudo considerar una "oferta" por un importe de 0´10 €, circunstancia ésta que probablemente no hubiese efectuado de no haber existido el error tipográfico en el anuncio del producto, es decir, de haberse señalado el precio real del mismo que es de 749 euros la unidad. De hecho, cuando se le envió el mail comunicando el precio erróneo y ofreciéndole el producto a precio real, declinó dicha compra.

En tal sentido, el Código Civil, en su artículo 1265 establece que será nulo el consentimiento prestado por error, fijándose en el artículo 1266 del CC que establece que para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo para celebrarlo, cual es el caso que nos ocupa, el precio del producto.

2.- Si el precio al que pretende adquirir el reclamante hubiese sido el precio de venta real, se estaría incurriendo por parte de mi mandante en un supuesto de "venta a pérdidas", situación que hubiese generado un gran volumen de denuncias por parte de la competencia, suceso este que no se ha dado por haberse corregido el error en un breve espacio de tiempo.

3.- En la misma página web de la Fnac, en el menú de inicio de la misma, a la derecha de la página, aparecen unas ventanas en las que se da información al potencial cliente sobre determinados aspectos de la compra entre las que está la de "nuestros compromisos" donde se integra un punto denominado "Contenidos e Información suministrada en el website" que dice "*Hacemos todos los esfuerzos para ofrecer la información contenida en el website de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso de que en algún momento se produjera un error de este tipo, ajeno en todo momento a nuestra voluntad, se procedería inmediatamente a su corrección. De existir un error tipográfico en alguno de los precios mostrados y algún cliente hubiera tomado una decisión*

de compra basada en dicho error, se lo comunicaremos al cliente y él tendrá derecho a rescindir su compra sin ningún coste por su parte".

Por lo que, una vez detectado dicho error tipográfico en la publicidad del producto, se procedió a subsanar el mismo dando conocimiento de la subsanación a los clientes que habían adquirido el producto y, entre ellos, a la hoy reclamante Doña Lourdes Narváez de la Fuente para que, en el supuesto de que no le interesara, pudiera resolver el contrato sin ningún tipo de coste.

4.- CONCLUSIÓN.-

Por lo expuesto, queda patente la diligencia y buena fe a la hora de actuar de mi mandante que, en ningún momento ha incumplido ni con la Ley 7/1996 de 15 de enero de Ordenación del Comercio Minorista, ni con su propia política de buen hacer y código de conducta, por lo que,

SOLICITO a la Junta Arbitral Nacional a la que tengo el honor de dirigirme, tenga por presentado este escrito, a efectos de su lectura y consideración en la Audiencia se acuerde la desestimación de la reclamación. Y en el improbable caso de estimarse la reclamación interpuesta, que el precio de la venta de los productos no se fije en 0´10 € más gastos de envío, sino en la cuantía de 749 euros, precio real, conocido públicamente, dada la expansión del producto en el mercado.

Con fechan 18 de septiembre de 2009 se da traslado por correo de las alegaciones presentadas por FNAC, S.A.U. de acuerdo con el artículo 42.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero que regula el sistema arbitral de Consumo.

FUNDAMENTOS:

Considerando:

1.- Que el contrato se entiende celebrado el día 18 de diciembre de 2008, 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".

2.-Que recibida la confirmación del pedido solicitado por el reclamante, con el importe total del mismo, la empresa de forma unilateral anula dicho pedido.

3.- Que efectivamente el articulo 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.

4.- 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.

5.-Que se ha infringido el articulo 14, Principio de Legalidad del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el art. 1278 del Código civil, donde se recoge que los contratos serán obligatorios cualquiera que sea la forma en que se realicen.

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

RESUELVE

Estimar la pretensión de reclamante y Grandes Almacenes Fnac España SAU, deberá hacer entrega a Doña de una cámara digital Nikon D80 KIT +18-135MM (Funda +SD 2GB+Trípode) al precio ofertado en su página web, es decir a 10 céntimos de euro. En caso de no existir disponible ese producto se sustituirá por otro de idénticas o similares características técnicas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por:

(X) UNANIMIDAD
( ) MAYORÍA
( ) VOTO DIRIMENTE

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,