LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.086/2011

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 19 de octubre de 2011, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Dña. y El Corte Inglés. 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: Dña.

RECLAMADO El Corte Inglés S.A.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

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

SEGUNDO

La reclamante realizó el 2 de marzo de 2011, a través de la web de la empresa reclamada, la compra de una cinta de correr G6416 F2 BH Fitness, por un precio de 135,84€ más 14 € de gastos de envío, en total 149,84 € aprovechando una promoción con un descuento del 84%. El pedido fue tramitado plenamente, recibiendo e-mail y sms de confirmación.

Con fecha 7 de marzo la empresa reclamada, mediante contacto telefónico, le informa que no le pueden servir su pedido al precio publicado en la web debido a un error informático. Le ofrecen la entrega del producto a un precio muy superior, a lo que se niega, procediendo la reclamada a la anulación del pedido.

Solicita: La entrega del producto al precio ofertado en la web (135,84 €) sin los gastos de envío por las molestias ocasionadas.

TERCERO

La entidad reclamada manifiesta que fue consecuencia de un error informático en la trascripción de los datos de los datos de la oferta, el PVP habitual es de 849 € al que se le aplica un descuento del 16% (135,85 €) siendo su precio final 713,16 €. Asimismo manifiesta que contactaron con los clientes afectados a los que se les ofreció el envío del producto al precio de coste (463,80 €) + 18% de IVA, en total 547,30€, pero la respuesta de la reclamante fue negativa.

Presentan como documentación adjunta sentencia del Juzgado nº 22 de Sevilla en un caso idéntico de error involuntario en el PVP de un producto.

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

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Primero.- El artículo 1261 del Código Civil, establece como requisitos fundamentales de los contratos, el Consentimiento, manifestación de la voluntad de obligarse, el Objeto, lícito, posible y determinado y la Causa, entendiendo por ésta en el ámbito del contrato de Compraventa la obligación de entrega de una cosa determinada a cambio del pago de un precio cierto en dinero o signo que lo represente, de tal manera, que faltando estos requisitos esenciales, el contrato carece de validez.

Segundo.- Que de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil se 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”.

Tercero.- 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.

El artículo 1278 del mismo Código establece 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”.

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

Quinto.- El error en el precio no invalida el contrato validamente realizado entre ambas partes.

Sexto.- 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”.

La empresa reclamada queda vinculada por la oferta que realiza a través de su web, tal y como dicha oferta aparece ante el cliente. Se obliga, por lo tanto a la venta del producto con las características indicadas y al precio allí establecido. Con posterioridad, la empresa reconoce el error producido y corrige la oferta en la red, con lo que de cara a futuros clientes el producto aparece ya con otro precio. La cuestión aquí planteada se refiere al tratamiento que se debe otorgar a aquellos consumidores que hayan realizado los pedidos en el momento en el que la web atribuía al producto el precio inicialmente mostrado. La empresa asume el error producido en el precio, con lo que también debe asumir la responsabilidad correspondiente.

No se considera debidamente acreditado que la reclamante fuera experta conocedora del producto en cuestión y de sus características específicas, al no haberse aportado datos que la pudieran vincular con esos concretos conocimientos, y por lo tanto no puede atribuírsele capacidad en ese ámbito que indique que con malas artes trata de aprovecharse indebidamente de este error.

La compra efectuada más bien aparece como una oportunidad de disfrutar del producto con un considerable descuento sobre el precio inicial, que era lo que efectivamente aparecía en la página web y que resulta ser algo (adquirir el producto al mejor precio posible) completamente legítimo para los consumidores.

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, Dña. , y El Corte Inglés S.A. deberá proceder a la entrega del pedido realizado, Cinta de Correr G6416 F2 BH Fitness, por un precio de 135,84€ más 14€ de gastos de envío, en total 149,84€

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD,

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 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