

## **LAUDO ARBITRAL**

**EXPTE. NÚM.: 1068/2012**

**En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 25 de julio de 2012, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, 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 ADIGITAL**

**RECLAMANTE: Doña**

**RECLAMADO El Corte Inglés S.A.**

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

La reclamante manifiesta que realizó a través de la web de El Corte Inglés, la compra de una cámara fotográfica réflex digital Nikon D700 y un objetivo, por importe de 549€ que suponía un descuento del 69% sobre su precio de venta.

Telefónicamente le informan que, por un error informático, el precio de la cámara no es el correcto y no le servirán el producto.

**Solicita:** La entrega del producto adquirido al precio ofertado en la web.

## **SEGUNDO**

Don [redacted] en nombre de la empresa reclamada manifiesta en su escrito de alegaciones que como consecuencia de un error informático en la transcripción de los datos de la oferta, se indicaba en nuestra página web que el precio habitual de la cámara era de 1.799€ con un descuento del 70% equivalente a 1.250€ menos, y como precio final resultante de la oferta 549€.

Dice, independientemente del conocimiento sobre características y precios de las cámaras fotográficas que puede tener cualquier persona, a la vista de la oferta realizada por su representada se deducía y sin ningún atisbo de duda que se trataba de un error. No están hablando de un producto común, conocido por el gran público, sino de una cámara de fotos de gama alta, para aficionados con elevados y avanzados conocimientos técnicos en fotografía y que se ofertaba, por error a un precio ciertamente ridículo.

La propia reclamante acompaña a su reclamación el precio real de la cámara.

Cuando su representada comprobó el equívoco surgido contactó con todos sus clientes afectados, incluido la Sra. Ruiz, para informarles del claro error de impresión que constaba en la web, con un precio de venta fuera de toda práctica de mercado incluso de precio de coste. No obstante, como deferencia comercial, se le ofreció el envío de una unidad de producto al precio de coste más IVA, es decir, la adquisición del producto por importe de 1.377,75 €, IVA incluido, tal y como hemos acreditado con la factura acreditativa del coste de la mercancía.

En definitiva, está más que acreditado la existencia de un error en el consentimiento emitido por mi representada y que dicho error determina que el consentimiento prestado llegase a ser nulo (art. 1265 CC)

Si consideramos el error aritmético como un simple error de cuenta (art. 1266 CC) no quedaría invalidado el contrato, bastaría como hizo su representada con acreditar y subsanar el mismo y ofrecer de buena fe, como hizo, no ya a su PVP real sino a precio de costo, el citado producto.

Lamentablemente, este error patente y manifiesto, habiendo indicado un precio ridículo, no puede amparar la pretensión de la Sra. Ruiz, que consciente del error sigue pretendiendo que se le facilite un bien o servicio a un precio manifiestamente erróneo y por ello obtener un enriquecimiento injusto

## **TERCERO**

Trasladadas las alegaciones a la parte reclamante Doña Myriam Ruiz se ratifica en su solicitud arbitral y hace constar que es cierto que conocía el precio de la cámara fotográfica adquirida ya que el mismo constaba en la página web en el momento de su compra y dice que en ningún momento fue consciente del error como manifiesta el representante de la empresa reclamada. Dice que siempre ha actuado de buena fe y nunca ha pretendido un supuesto enriquecimiento, reconoce que la empresa reclamada le oferto la misma cámara supuestamente al precio de coste pero esto fue después de haber reclamado varias veces su pedido y una vez iniciado la reclamación ante Confianza Online y el precio era muy alto.

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 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 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”.

Séptimo.-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 el reclamante fuera experto conocedor 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 atribírsele 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 la pretensión de la reclamante, Doña , y El Corte Inglés S.A. deberá proceder a la entrega del pedido realizado, una cámara fotográfica Reflex Digital Nikon D7000+ objetivo 18-105 mm VR, por un precio de 549€, sin gastos de envío.**

Dicho Laudo 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 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