

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1041/2012

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 26 de noviembre de 2012, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y Grandes Almacenes FNAC España, S.A. 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: Don

RECLAMADO Grandes Almacenes FNAC España, S.A.

La solicitud de arbitraje fue remitida ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo por Don , 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

El reclamante manifiesta que con fecha 28 de noviembre de 2011 realizó, a través de la web de la empresa reclamada, la compra de varios productos: Microsoft Explorer Touch Mouse color gris, por 29,90€; Microsoft Confort Curve 3000 teclado por 0€; Microsoft Express Mouse blanco/azul ratón USB por 0€ y un CD Miss Little Havana-Gloria Estefan por un importe de 16,14€ + Regalo web Calendario 2012 El importe total del pedido era de 47,04€ (gastos de envío incluidos).

El pedido fue aceptado y confirmado por parte de la reclamada, facturando el importe contra la tarjeta del reclamante. El 5 de diciembre de 2011 mediante e-mail la empresa cancela unilateralmente el pedido alegando un error de precio y apelando a que en caso contrario incurrirían en venta a pérdida. El reclamante solicita la entrega de los productos, excepto el CD que ya adquirió por otros medios, en las condiciones pactadas y al precio ofrecido inicialmente en la web.

SEGUNDO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta indica que el cliente en su pedido realiza la compra, entre otros, de dos artículos a 0€, siendo erróneo el precio que aparece en la web. Esto puede verificarse en las tiendas físicas de la misma entidad, donde aparecen los artículos con el precio de venta real. En el momento de advertir el error, se procede a comunicar al cliente la incidencia y a anular el pedido, para evitar incurrir en venta a pérdida, práctica prohibida por la Ley reguladora del comercio minorista

TERCERO

Conocidas las alegaciones de la entidad reclamada, en el trámite de audiencia el reclamante opone que el pedido realizado fue debidamente aceptado y procesado. Se le informó mediante correo electrónico que el pedido se enviaba con fecha 3 de diciembre y que podría recogerlo en un plazo de 2 días laborables. Dicho pedido se cobró en su tarjeta de crédito y, por lo tanto, con el cobro del pedido y el compromiso de envío, la empresa reclamada acepta este pedido como un contrato que no puede romper unilateralmente. El argumento de la empresa respecto a que la venta de artículos a 0€ vulnera la ley de comercio minorista al resultar venta a pérdida no se sostiene, porque a día de hoy siguen ofreciendo artículos a 0€ en la página web en promociones especiales como la que constituía su pedido, no siendo tampoco iguales los precios que se incluyen en la web y los de las tiendas físicas.

La empresa reclamada, también en el trámite de audiencia, expone que el reclamante adquirió una serie de cuatro productos (más un regalo consistente en el calendario Fnac 2012), de los cuales uno costaba 29'90€, otro 16'14€ y los otros dos productos costaban 0€. Respecto a estos dos productos a 0€, resulta evidente y notorio que obedece a un error tipográfico ya que en ningún momento se indicaba que se tratara de obsequio por otras compras, algo que sí sucedía en relación al calendario, puesto que el propio reclamante reconoce que en la promoción en la que adquirió los productos, se "regalaba" un calendario (en la hoja de pedido figura como "regalo web"), pero sobre los otros productos no aparecía el importe de 0€ hasta el momento de efectuar el pago. Considera la empresa que ante esta situación se produce un abuso por parte del cliente, sobrepasando los límites normales del ejercicio del derecho, no resultando esto amparado por las normas vigentes. Apoya la existencia de

un error en el precio que anula el consentimiento prestado al recaer sobre un elemento esencial e indica que el error en el precio se encuentra indicado como causa de rescisión del contrato dentro de las Condiciones Generales de Contratación. Reitera la prohibición legal de venta a pérdida y afirma que las actuaciones llevadas a cabo por la compañía siempre estuvieron dirigidas a la subsanación del error, la información al consumidor y la resolución del problema planteado.

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 para cada parte contratante, la prestación o promesa de una cosa o servicio por la otra parte (art.1274); en el ámbito del contrato de Compraventa la causa supone 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 (art. 1275:Los contratos sin causa, o con causa ilícita, no producen efecto alguno).

Segundo.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que en una parte del acuerdo formalizado se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Sobre dicha parte del acuerdo ambos contratantes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado valido y por tanto obligatorio.

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.

Para que ciertamente exista relación contractual, deben darse los requisitos legales referidos a los contratos (consentimiento, objeto y causa), y además los exigidos por el tipo concreto de contrato a realizar, en este caso la compraventa (por parte de uno de los contratantes la entrega de una cosa determinada con ánimo de transmitir la propiedad y por el otro contratante el pago de precio cierto, en dinero o signo que lo represente). El pedido que formalizó el reclamante, actual objeto del conflicto planteado, se componía de distintos elementos elegidos por el cliente como unidades independientes que dieron lugar a un pedido unitario, pero no a una venta conjunta como un único pack configurado previamente por la empresa reclamada. En ese pedido, dos de los productos adquiridos tenían atribuido un precio cierto (Microsoft Explorer Touch Mouse color gris, por importe de 29,90€; CD Miss Little Havana-Gloria Estefan por un importe de 16,14€), uno era un regalo, y así constaba como tal (Regalo web Calendario 2012), y otros dos productos tenían atribuido precio 0€ (Microsoft Confort Curve 3000 teclado y Microsoft Express Mouse blanco/azul ratón USB).

Puesto que no se trata de una contratación conjunta y unitaria, sino de un pedido creado por el reclamante a su elección, en relación a los productos que adquirió con precio cierto, -Microsoft Explorer Touch Mouse color gris, por importe de 29,90€ y CD Miss Little Havana-Gloria Estefan por un importe de 16,14€-, el contrato debe considerarse válido y eficaz, desplegando todos los efectos vinculantes sobre ambas partes. En consecuencia, nada que objetar al hecho de que el consumidor pueda, respecto de estos dos artículos, proceder a su adquisición al precio establecido por la reclamada al configurar el pedido. Dado que el reclamante renuncia a la compra de uno de ellos, por haber adquirido por otros medios ese mismo producto, y atendiendo a su pretensión, teniendo además en cuenta la situación ocasionada, el tiempo transcurrido y las circunstancias concretas del caso, sólo quedaría pendiente la entrega del Mouse Microsoft Explorer Touch color gris, por importe de 29,90€. Junto a ese pedido se incluye el regalo que aparecía en el pedido realizado, y así constaba como tal (Regalo web Calendario 2012, el cual, para no perder la virtualidad del ofrecimiento, debe actualizarse al año siguiente, como Calendario 2013).

Sobre los dos productos que aparecían en el pedido con precio 0€ -Microsoft Confort Curve 3000 teclado y Microsoft Express Mouse blanco/azul ratón USB- se concluye por este colegio arbitral que en estos casos se adolece de la falta de uno de los elementos esenciales para reputar válida y existente la compraventa discutida, como es el precio, puesto que precio 0 equivale a ausencia de precio, al no mostrarse el número 0 asociado con ningún otro dígito ni cifra añadida conformando bien números decimales (fracciones de la unidad) o bien números enteros. Al resultar plenamente necesaria la realización de una disposición económica por parte del comprador para adquirir la propiedad de los bienes objeto del contrato por parte del vendedor, y sin que de los hechos presentados pueda deducirse la voluntad de las partes de celebrar una donación, sino una auténtica compraventa, el negocio realizado respecto a estos dos productos con precio 0 se configura como inexistente e ineficaz por ausencia de causa contractual.

Este Órgano Arbitral, tras sus deliberaciones, da por terminadas las actuaciones y se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, D. _____, y la empresa reclamada Grandes Almacenes FNAC España, S.A., deberá proceder a la entrega al reclamante del producto Microsoft Explorer Touch Mouse color gris, por un precio de 29,90€ más gastos de envío, así como a la entrega del regalo incluido en el pedido como regalo web Calendario 2012, actualizado al año 2013

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA, con el voto particular del árbitro de la Asociación de Consumidores

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 5 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