



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 534/24

PARTES:

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: CENTRO COMERCIALES CARREFOUR, SA

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

Se solicita la devolución de 8€ de gastos de envío por un artículo que, según anuncia el Marketplace de Carrefour, tiene envío gratuito.

HECHOS

El reclamante adquiere una prenda de vestir en el Marketplace de Carrefour, al vendedor externo "El Búho Nocturno" (MENDEZ & PARDO TEXTILES SL), observando que en la publicidad de la página aparece la reseña ENVIO GRATIS.

Al ir a finalizar la compra advierte que le cobran 8€ de gastos de envío a Baleares, por lo que realiza una consulta en el WhatsApp de atención al cliente de Carrefour, quien le informa de que una vez realizado el pedido se le procedería a la devolución del importe cobrado por envío, aunque posteriormente, una vez realizado el pedido y pagado el importe, le deniegan esa posibilidad al ser un vendedor externo.

MOTIVACIÓN

Los artículos ofertados en las Webs que gestionan un Marketplace tienen la particularidad de que dicha mercancía la vende directamente el vendedor externo que utiliza la plataforma y la marca de la empresa para promocionar y vender sus productos, siendo este vendedor el responsable principal directo de estas transacciones, en cuanto a devoluciones, garantía, derecho de desistimiento, plazos de envío...

Sin embargo, la empresa que hace de intermediaria, en este caso, Carrefour, tiene las mismas obligaciones en cuanto a los requerimientos que exige la normativa sobre publicidad de los productos ofertados, dado que es ella quien gestiona el Marketplace, y quien tiene que controlar que lo que se publicita cumple los requisitos que exige la normativa, por más que sean productos cuyas condiciones de venta y postventa correspondan al vendedor externo.



En este caso se da además la circunstancia, que la intermediación de Carrefour no es del todo neutral, ya que según rezan sus condiciones de contratación con los terceros interesados, se les cobra una comisión por el servicio, se les retiene lo ingresado por las transacciones y se les va liquidando mensualmente restando su comisión, además de regular bonificaciones según el volumen de ventas, etc. Por tanto, Carrefour participa y se beneficia económicamente de cada transacción que se realiza, no siendo un mero alojador o sede de productos de terceros.

Según consta en el anuncio del artículo en cuestión, el Marketplace de Carrefour lo anuncia como ENVIO GRATIS, sin especificar excepción alguna, como podría haber sido la mención “en territorio peninsular”, o “ver condiciones”.

Por tanto, a ojos del consumidor el producto se ofrece con gastos gratuitos con independencia de dónde radique el lugar de envío de la mercancía.

Solo accediendo al enlace del nombre del vendedor externo, se puede acceder a una sub página contextual donde, en una de sus acotaciones, establece:

“Información de la oferta

Los gastos de envío pueden variar dependiendo de la zona geográfica donde quieras recibir el producto.”

Es decir, que ni siquiera accediendo al enlace del vendedor, donde figuran las condiciones de venta y sus datos, se especifican cuáles son, y cuándo se aplican los gastos de envío, sino que establece la “posibilidad” de que varíen según la zona geográfica.

Esto es obviamente un *incumplimiento del deber de informar de forma clara e inequívoca de las condiciones precontractuales* a las que está sometido todo empresario que oferta mercancías sea propia o de terceros, porque no se trata de responder sobre la transacción en sí como sería la gestión del envío, la aplicación de la garantía, la responsabilidad por el estado del producto, o un retraso en el envío, cuestiones de las que debe responder el vendedor externo, sino de la oferta que se aloja en la propia Web de Carrefour, y que por tanto, es quien debe controlar que lo que ofrece cumple con la legalidad vigente, en especial la referida a la protección de los derechos de los consumidores que acuden a su Web confiando en la marca e imagen de la empresa.



De esta manera, una mera referencia a la normativa sobre consumidores, como sería el *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*, nos aclara:

Art.8 Derechos básicos de los consumidores y usuarios.

d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios en formatos que garanticen su accesibilidad y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

Artículo 60. Información previa al contrato

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.



Es decir, que la normativa exige el conocimiento del precio final del producto, incluidos todos los recargos, descuentos, o gastos adicionales, incluidos los gastos de envío, y que éstos se enumeren en la publicidad del producto y/o en la información precontractual, no siendo suficiente que figure solo en el resumen de la compra como un cargo más.

Es evidente que, en este caso, el Marketplace de Carrefour no especifica que los gastos de envío no son siempre gratuitos, y solo admite la posibilidad (que no la seguridad) de que no lo sean, dentro de un enlace al proveedor, pero sin concretar el importe ni los casos concretos en que se aplica.

Resulta claro, por tanto, que existe una negligencia en la oferta publicada cuya responsabilidad directa recae en Carrefour, como intermediaria y propietaria de la Web que oferta los productos, ya que no tiene que ver con las condiciones de contratación que dependen del externo, sino en cómo se publicita en su web el producto, cuestión que tiene la obligación de controlar y gestionar, y en su caso, prohibir, denegar o pedir la rectificación de lo que se oferta por parte del vendedor externo.

A mayor abundamiento, Carrefour comete la torpeza de informar de manera incorrecta al cliente a través del WhatsApp de su servicio de atención al cliente, ofreciendo en principio la posibilidad de la devolución de los gastos de envío, para después denegar dicha posibilidad, una vez realizada la transacción.

En resumen, la oferta publicada es engañosa e incompleta, y la información dada al cliente es errónea y negligente, por lo que existe responsabilidad de la empresa Carrefour.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

LAUDO

Se admite la petición de reintegro de los gastos de envío por importe de 8€, que Carrefour anuncia como ENVIO GRATIS en su página Web.

Dicho reintegro deberá hacerse efectivo de manera preferente a través del mismo medio de pago que se utilizó al realizar la compra, o si no fuera posible, mediante transferencia a la cuenta corriente que facilite el reclamante.



La devolución se hará efectiva en el término de 15 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación de este laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, a 24 de octubre de 2024

El árbitro

Joaquín Vivo Gálvez