



## **LAUDO ARBITRAL**

**EXPTE 9/2025**

### **PARTES:**

**Reclamante:** Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** LIDL SUPERMERCADOS, S.A.U.

### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

Compra on line de Kayac que llega defectuoso, optando el cliente por la sustitución del producto.

### **PRETENSIONES DEL RECLAMANTE:**

Que se sustituya el artículo defectuoso ya que aparece como disponible en la página web de Lidl.

### **HECHOS**

El 24 de octubre de 2023 el reclamante realizó un pedido on line a Lidl del artículo Kayac hinchable ref 385703 por un precio de 74,99€ IVA incluido.

Tras recibirlo defectuoso, contacta con la empresa para solicitar la sustitución del artículo por otro en perfectas condiciones, obteniendo únicamente la posibilidad de recibir la devolución del importe pagado ya que se afirma por el distribuidor y proveedor que no existe stock disponible.

### **MOTIVACIÓN**

Sobre la competencia de la Junta Arbitral en la resolución del conflicto, pese a no estar Lidl adherida al sistema arbitral de consumo, sí que lo está a Confianza Online. A este respecto, establece el formulario de adhesión:

*"... las entidades adheridas se someten al sistema de resolución extrajudicial de controversias encarnado en dos órganos acreditados como ADR: el Jurado de la Publicidad de Autocontrol en materia de publicidad digital, de protección de menores y de protección de datos cuando estén relacionadas con actividades publicitarias; y el Comité de Mediación de Confianza Online en materia de comercio electrónico con*



*consumidores y a la protección de datos cuando esté relacionada con una actividad de contratación electrónica. Asimismo, se someterán a otros órganos u organismos competentes con los que la Asociación mantenga suscrito convenio o colaboración a estos efectos. En consecuencia, se comprometen a acatar y cumplir escrupulosamente y a la mayor brevedad el contenido de los acuerdos de mediación y de las resoluciones dictadas por todos los anteriores...”*

El Comité de Mediación redactó Acta sin acuerdo entre las partes en fecha 22/11/2024, por lo que remitió en fecha 10/1/2025 las actuaciones a esta Junta Arbitral para abrir procedimiento de laudo arbitral. Nos encontramos aquí con un supuesto de solicitud de cumplimiento de la garantía de la mercancía defectuosa entregada. A este respecto, el art.19 del Código de Conducta de Confianza Online, puesto en relación con el 118 del RD 1/2007 de 16 de noviembre de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, establece:

*“Artículo 19 / Garantía de bienes:*

*1. Cuando los bienes, los contenidos o servicios digitales entregados o suministrados por la entidad adherida no son conformes con el contrato al no reunir los requisitos subjetivos, objetivos y de instalación establecidos, el consumidor podrá exigir su puesta en conformidad a través de la reparación o la sustitución (salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada), la rebaja del precio o la resolución del contrato, todo ello en los términos y condiciones establecidos en la normativa aplicable.”*

La propia reclamada, establece en sus alegaciones que:

*“El servicio técnico cumplirá con la garantía reparando, sustituyendo o reembolsando el precio de compra del artículo defectuoso.”*

De lo anterior se extrae, que la opción de la devolución del importe, mediante la resolución contractual, solo es admisible en caso de imposibilidad o desproporción en la reparación o sustitución, no siendo una opción elegible por el empresario, salvo que se demuestre la imposibilidad o desproporción.

Pues bien, en este caso, alega la reclamada que no es posible la sustitución elegida por el consumidor porque *“el proveedor no dispone de stock para enviarle un artículo de recambio, y solo puede ofrecer el reembolso.”*



Sería dejar sin efecto en la práctica, la normativa sobre el cumplimiento de la garantía antes comentada, si únicamente se aceptara la declaración del proveedor del material de que no es posible la sustitución del artículo, sin aclarar y justificar el motivo (si es una descatalogación, si es una rotura de stock temporal o definitiva, etc.)

Alega el consumidor que en la página web de Lidl se continúa ofreciendo el mismo artículo con disponibilidad inmediata.

Se han hecho las siguientes indagaciones.

- En el día de ayer, 25 de marzo de 2025, se realiza por este árbitro simulación del proceso de compra on line en la página web de Lidl, del artículo ref 385703, pudiendo finalizar la compra sin que el sistema avise o ponga objeciones sobre la disponibilidad del producto.
- En el día de ayer, 25 de marzo de 2025, se contacta telefónicamente con el Servicio de Atención al Cliente de Lidl, 900 958 311 para preguntar por la disponibilidad de la mercancía con ref 385703, recibiendo la respuesta afirmativa de que hay disponibilidad inmediata.
- Se constata a través del historial de ofertas de Lidl y con el reclamante que, en la fecha de la compra de la mercancía, octubre de 2023, existía una oferta del 70% de descuento sobre el precio normal del producto, es decir, se ofrecía por 74,99€ cuando su precio era de 249,99€.
- Se verifican opiniones registradas de usuarios posteriores a la compra del artículo hasta la fecha actual, que parecen confirmar que el producto se sigue ofreciendo y comprando de manera regular a día de hoy.

De lo anterior se deduce que, desde la fecha de la compra, octubre de 2023, el artículo no se ha retirado de la página web y se sigue ofreciendo para su venta, por lo que la falta de stock no puede admitirse como válida.

Además, el hecho de que el artículo se comprara con un importante descuento, más del triple de su precio habitual, puede poner en duda la opción elegida por el proveedor ya que es mucho más rentable devolver el importe que se cobró con el descuento que ofrecer la sustitución de un artículo que se está vendiendo tres veces más caro.



Y precisamente el hecho de que se comprara en un periodo de oferta ha de conllevar un especial celo en la salvaguarda de los derechos del consumidor, pues este tipo de prácticas son habituales en periodos de rebajas, ofertas o promociones, en los que no se ofrece la sustitución del artículo que estaba promocionado alegando la falta de stock.

En definitiva, y aunque la intención del proveedor no fuera la de obtener una ventaja económica al no ofrecer la sustitución, existe la evidencia probada de que el producto se sigue vendiendo a día de hoy, un año y medio después de la compra por parte del consumidor, sin que se le haya ofrecido la posibilidad de la sustitución.

Lo anterior supone, no solo un mala praxis, negligencia o mala fe por parte de la empresa, sino un daño al consumidor, quien no ha podido disfrutar del artículo durante todo este tiempo, en el que tampoco ha recuperado el importe invertido. Por tanto, caso de no ofrecer finalmente el producto deseado, se debe ofrecer una compensación económica que restituya siquiera parcialmente tanto al daño causado, como la falta de diligencia, mala praxis, o mala fe.

Por todo lo anterior, emito el siguiente

### **LAUDO**

Se acepta íntegramente la petición del reclamante, en los siguientes términos:

La empresa reclamada puede optar entre:

- Indemnizar al reclamante con la cantidad de 249,99€ que es el valor de venta del producto a día de hoy, y constituye a su vez el importe en el que se determina la responsabilidad de la empresa por el incumplimiento injustificado de la ejecución de la garantía.

Si se opta por esta opción, dicha cantidad deberá ser ingresada preferentemente mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente que facilite el reclamante, o por el medio que acuerden las partes, en el plazo improrrogable de 10 días hábiles desde el día siguiente al de la notificación de este laudo.

Transcurrido dicho plazo, el reclamante podrá exigir el cobro de los intereses legales de demora que se generen desde esa fecha.



- Entregar el artículo con referencia 385703 y descripción "*MISTRAL® Kayak hinchable de 3 cámaras para 2 personas 330 x 94 x 48 cm*" al consumidor, en el plazo máximo de 10 días hábiles a contar desde el día siguiente al de la notificación de este laudo.

Transcurrido el plazo sin que se haya realizado la entrega del artículo, el reclamante podrá exigir la indemnización de 249,99 € más los intereses legales de demora que se generen desde que se expirara el plazo de entrega del producto, hasta el momento del pago efectivo.

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.