

FACUA denuncia a Dell por no entregar portátiles que vendió desde su web por 35 y 39 euros #AfectadosDell

FACUA-Consumidores en Acción ha presentado la primera denuncia contra Dell por no entregar los portátiles que vendió desde su web por menos de 40 euros a finales de mayo. La asociación se ha dirigido a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, donde la empresa tiene sede social en España, para solicitarle la apertura de un expediente sancionador por infringir la normativa de protección de los consumidores al haber cancelado unilateralmente contratos de compraventa suscritos con multitud de usuarios.

FACUA ha puesto en marcha una plataforma de #AfectadosDell para informarles sobre sus derechos y potenciar las reclamaciones contra la multinacional estadounidense a fin de que cumpla los contratos de compraventa y entregue los equipos a los consumidores. Se trata de ocho modelos de portátiles Dell Inspiron 5000 y 7000 que ofertó el pasado 23 de mayo por 35 y 39 euros. Los usuarios pueden sumarse a través de la web FACUA.org/AfectadosDell (y también [pulsando aquí](#)).

Aunque Dell asegura que ofertó los equipos a precios tan bajos como consecuencia de un error, FACUA considera que está obligada a entregarlos. Y es que las compras no sólo se tramitaron de manera automática desde la web de la compañía, sino que pasadas varias horas ésta envió un mensaje de correo electrónico a cada usuario en el que le comunicaba la "confirmación del pedido", las características técnicas del producto adquirido, las cláusulas del contrato de compraventa formalizado y la fecha de entrega.

La argumentación de FACUA

Con la intención de evitar eventuales errores, la empresa se reserva la facultad de "revisar" cada pedido realizado a través de su tienda online y considera que "no se formalizará un contrato (...) a menos o hasta que Dell acepte su pedido mediante una confirmación del pedido por escrito". Aunque FACUA considera que esta práctica es jurídicamente cuestionable, es un elemento clave para argumentar que precisamente la compañía revisó todos los pedidos de portátiles que vendió a precio de ganga y dio los contratos por formalizados al enviar a cada comprador un mensaje varias horas después en el que les informaba de la "confirmación del pedido".

En su denuncia, FACUA argumenta que "incluso dando por posible que un empleado pudiese haber cometido un fallo en la introducción del precio en el muestrario de la tienda online (debiendo haber destinado la denunciada más recursos a los efectos de evitar el error humano), no parece razonable que tal error pudiera además haber traspasado el proceso de 'revisión' de los pedidos, ya que no parece que el mismo pueda tener más objeto que controlar la disponibilidad de los productos y el precio de los mismos".

FACUA argumenta que los pedidos formalizados por los usuarios cuentan con todos los requisitos recogidos en la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, las leyes estatal y autonómica de defensa de los consumidores y el Código Civil para considerar que Dell está obligada a entregar los portátiles a los precios ofertados.

Práctica sancionable

Asimismo, la asociación señala en su denuncia que el incumplimiento de las obligaciones contractuales suscritas por Dell con los compradores de sus equipos implica la comisión de una infracción a la legislación de defensa de los consumidores, por lo que debe ser objeto de sanción económica por parte de la autoridad de consumo autonómica, que también tiene la potestad para imponerle la entrega de los productos.

En el caso de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, se trataría de una vulneración de su artículo 50, relativo a la "normalización técnica, comercial y de prestación de servicios". Así, Dell habría infringido "el deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos" y estaría incurriendo en "la negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor".

Además de la multa, FACUA recuerda que la legislación estatal de defensa de los consumidores faculta a las autoridades autonómicas para obligar a las empresas a cumplir con sus obligaciones. Así, el artículo 48 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece, conforme a lo previsto en el artículo 28 de la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que "en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados y causados al consumidor".