



MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.013

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 30 de Mayo de 2005,
se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje
presentada por
Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

RECLAMANTE

**RECLAMADO
PEZ8.COM**

CORREO ELECTRÓNICO:

junta-nacional@consumo-inc.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 91.822.44.82
FAX: 91.578.03.69



LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 7 de Febrero de 2005, la Secretaría de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 14 de enero de 2005, recibió reclamación interpuesta por Ibaibarriaga contra la compañía PEZ8.COM, en relación con la imposibilidad de ejercitar el derecho de desistimiento en la adquisición, el pasado día 3 de enero, de un monitor SANSUNG SM 193P 19 "1280x1024, 800:1 D-sub DVI-D", celebrada a través del portal www.pez8.com, del que es responsable dicha empresa que no esta adherida a CONFIANZA ONLINE.

Conforme al procedimiento establecido en el art. 31.6 del Código Ético para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, AECE ha abierto un proceso de mediación, entre ambos, con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes.

Sin embargo, agotado el plazo de siete días laborales previsto en el precepto aludido para celebrar dicha mediación, no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio entre las partes implicadas.

Pese a que PEZ8.COM no es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, la misma ha manifestado su intención de someter este asunto al conocimiento de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 del Código Ético para alcanzar un acuerdo de mediación.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad, el día 2 de marzo de 2005 ante esta Junta Arbitral de Consumo, al amparo de lo dispuesto en el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

Con fecha 8 de abril de 2005 se dio traslado al reclamante de la solicitud de arbitraje presentada por PEZ8.COM, aceptando PEZ8.COM el arbitraje propuesto.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el sistema arbitral de consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la mejor



defensa de sus intereses, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 13 al 25 de mayo de 2005.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados a este colegio arbitral.

EL RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que el día 3 de enero de 2005 realizó un pedido en Internet a través de la página Web de PEZ8.COM, de un monitor, modelo Samsung 193P. Y se ratifica en su reclamación presentada ante la Secretaría de Confianza Online, donde consta:

Que compró un monitor y el día 10 de enero cuando recibió el monitor, se da cuenta que no le satisface el producto que había adquirido, mira la página web a través de la que realizó el pedido y ve que tiene un formulario de devolución para este tipo de casos.

Remite el formulario de desistimiento de la compra dentro del plazo de 7 días establecido en la legislación y la compañía PEZ8.COM contesta al reclamante manifestándole que para proceder a la devolución necesitan verificar que el producto no ha sido abierto.

Se remiten diferentes correos electrónicos donde el reclamante manifiesta que le asiste la posibilidad de desistir del contrato de acuerdo con lo establecido en el art. 44 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, reformada por la Ley 47/2002, en el que se recoge que el comprador tiene un plazo de 7 días hábiles para devolver el producto y desistir del contrato sin penalización alguna, el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna y no podrá imponer ninguna penalización. La compañía PEZ8.COM, no admite la devolución dado que de acuerdo con la legislación vigente el producto adquirido debe de estar precintado, alegando asimismo que con el fin de intentar dar una solución al problema han consultado al mayorista y el mismo no acepta los productos que estén desprecintados.

El día 14 de enero de 2005, el reclamante remite correo electrónico, a la compañía PEZ8.COM, comunicándoles que devuelve el monitor adquirido a la dirección administrativa que constan en su página web y les exige la devolución íntegra del importe abonado 650 €, adjunta copia del manifiesto de entrega.



Presenta reclamación ante la Secretaría de Confianza Online y a través de dicha Secretaría le remiten e-mail manifestándole que se ha iniciado el plazo de mediación establecido en el código ético para resolver la controversia de forma amistosa entre ambas partes y en caso contrario lo resolverá la Junta arbitral de Consumo, dicho plazo se agota el 2 de febrero de 2005.

PRESENTA:

- I.- Copia de los diferentes correos electrónicos
- II.- Copia del Burofax remitido a la compañía
- III.- Copia del acuse de recibo por la devolución del monitor

SOLICITA:

Que sean tenidas en cuenta sus alegaciones, referencias legales y pruebas presentadas y le sea aceptado el desistimiento del contrato de compra y le devuelvan el importe abonado mas los gastos del envío de burofax que supone un total de 670.

EL RECLAMADO: el día 13 de mayo de 2005, en representación de la empresa PEZ8.COM, contesta a la solicitud de arbitraje presentada por _____, a través de correo electrónico, remitiendo e-mail que ha recibido del reclamante y los que la compañía PEZ8.COM le ha contestado a sus consultas y reclamaciones para que sean tenidos en cuenta en el proceso de arbitraje.

Manifiestan asimismo los productos que hayan sido desprecintados no pueden volver a ponerse a la venta como nuevos ni devueltos al proveedor (esto queda reflejado en las condiciones de devolución de su página web), e independientemente que el reclamante les comunica que tanto el producto adquirido como los accesorios se encuentra en el embalaje original, en ningún momento a pesar de habérselo preguntado en repetidas ocasiones, el reclamante especifica el estado del producto, si se ha roto algún precinto de seguridad, embalaje de accesorios etc..., por lo que no pueden dar una respuesta de devolución.

Por otro lado efectivamente reconocen que el monitor fue devuelto por el reclamante pero, aún habiendo firmado la recepción, este fue rechazado al no traer un numero de autorización de devolución, indicado en su página web. El monitor fue rechazado y enviado de nuevo al reclamante y al no ser aceptado por



el mismo, este paso a ser guardado en la delegación de Nacex en Madrid en espera de la resolución.

PRESENTA:

- I.- Documento correos electrónicos remitidos por el reclamante y contestaciones del reclamado.
- II.- Carta de Nacex, empresa de transportes donde se encuentra el monitor.
- III.- Carta enviada a la Consejería de Comercio con la finalidad de obtener asesoramiento con respecto de obtener asesoramiento con respecto a ciertas devoluciones sin obtener contestación.
- IV.- Copia de las Condiciones de devolución que aparecen en la página web.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral:

Considerando que el reclamante dentro del plazo legal de siete días establecido en artículo 44 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, reformada por la Ley 47/2002, procedió a ejercer el derecho de desistimiento y devolvió el producto adquirido que fué recepcionado por la propia empresa, por lo que

RESUELVE:

Estimar por Unanimidad la pretensión del reclamante y que la empresa reclamada PEZ8.COM devuelva el importe del producto adquirido, es decir, 650 € más 20 € del importe que corresponde al Burofax remitido a la empresa por el reclamante, ante la reticencia de la empresa a aceptar la devolución del producto.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de quince días desde 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, así que, contra el mismo cabe el 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 Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere firmado.

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 VOCAL

EL PRESIDENTE,

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,