



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1057/2014

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

El Corte Inglés, S.A.

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 7 de octubre de 2014, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por el

reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por la ADIGITAL, acepta 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 conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del Colegio Arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

SEGUNDO

La reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias. Falta de conformidad del producto adquirido. Garantía

La reclamante realizó en julio de 2012 la compra de un teléfono móvil libre Samsung Galaxy SIII, por importe de 546€ que presentaba un fallo en la conexión wifi. En febrero de 2013 llama al Servicio Técnico del proveedor que le propone restaurar el sistema, como la restauración no ha funcionado acude a la reclamada para la reparación del móvil que lo reclama al proveedor no detectando este averías por lo que fue devuelto a la reclamante. En mayo de 2013 sigue sin funcionar el terminal por lo que acude de nuevo a la reclamada que en Junio le avisa que se ha paralizado la reparación hasta que no de su consentimiento para cubrir el coste que no cubre la garantía al encontrarse humedades, por importe de 200€.

No conforme, la reclamante manifiesta que solicitó un informe técnico externo en el que informaban que no había humedades y la antena estaba defectuosa, informe que

no acepta el proveedor que le devuelve el teléfono. La reclamada se justifica diciendo que la reclamante reclamó después de 7 días alegando ésta que en esos momentos no tenía wifi y que el móvil venía dañado de fábrica

Solicita que teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la sustitución del terminal por uno de iguales o superiores características o el reembolso del importe pagado (546,28€).

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones al respecto.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El artículo 119 del 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 establece establece que si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada.

Segundo.- El artículo 120 de la norma citada establece el régimen jurídico aplicables a la reparación y la sustitución señalando:

a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.

c) La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

d) Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

Tercero.-El artículo 123 del mismo texto señala que salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

En el presente caso, la falta de conformidad parece manifestarse o al menos es comunicada al vendedor fuera de este plazo por lo que corresponde a la consumidora la prueba de dicha falta de conformidad, lo que efectivamente intenta realizar con la entrega del terminal para su reparación. Sin embargo, inicialmente el Servicio Técnico dice que no existe tal avería y ante la insistencia de la consumidora, vuelve a revisarlo determinando que efectivamente existe una avería y que esta es motivada por humedad, por lo que deberá asumir el coste de la reparación. Afirmación que es rebatida por la reclamante que aporta informe y documentos fotográficos en los que se excluye que la causa de la avería sea la humedad y se afirma que la antena wifi está rota.

Existiendo dos informes contradictorios, no existe certeza acerca de la verdadera causa de la avería, pero lo que no se discute es que el terminal no funciona correctamente. Asimismo se constata que desde el mes de febrero de 2013 en el que acude la reclamante al Servicio Técnico de Samsung por primera vez para la reparación del terminal hasta el mes de noviembre en que se le comunica que existe una avería y que está motivada por un mal uso, la consumidora no puede hacer el uso normal del producto.

Considerando el tiempo que el terminal está aún en garantía por la suspensión del computo del plazo de dos años durante el periodo que estuvo el producto a disposición del servicio técnico y que la reparación podría tener un coste mayor que el que corresponde al modelo Samsung Galaxy SIII en el mercado actual, se acuerda.

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, entregando la reclamada un terminal nuevo idéntico al que es objeto de la reclamación.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL



Ante mí: EL SECRETARIO