



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 1091/2014

RECLAMANTE:

D.

RECLAMADA:

CLIC ONLINE, S.C.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

VOCALES

Don

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Doña

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 25 de septiembre de 2015, 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 de árbitro único 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

El 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.

El reclamante realiza la compra de un interacumulador para caldera y energía solar con posibilidad de instalar por izquierda y derecha, y su instalación, por importe de 450,56€, que aparecía en la web en stock y envío en 48h., Ante la situación sobrevenida de falta de stock, la reclamada le da la opción de cambiarlo por otro termo de las mismas características pero de diferente marca. Manifiesta el reclamante que se pone en contacto con el técnico para proceder a su instalación y al abrir el embalaje encuentra que el termo está golpeado y defectuoso, ya que sólo permitía la instalación por la izquierda. Los defectos que presenta impiden su instalación, como recoge el técnico en su albarán de servicio. El reclamante se pone en contacto con la instaladora que le comunica que no aceptan devoluciones de material golpeado.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reembolso del dinero pagado 450,56€.



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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El artículo 116 del Real Decreto 1/2007 por el que se aprueba el texto refundido de la ley general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios establece la conformidad de los productos con los contratos. Así el producto debe ajustarse a la descripción hecha por el vendedor y ser apto para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo.

Segundo.- En el caso que nos ocupa sería también de aplicación el número 2 de dicho artículo que establece “la falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equipará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación este incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizado por el vendedor” y teniendo en cuenta además el hecho de que el reclamante informó al vendedor su falta de conformidad en el plazo previsto en el artículo 123 del Real Decreto 1/2007 no recibiendo solución a la misma, presumiéndose 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

Tercero.- El artículo 118 del citado Texto Refundido regula 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, la rebaja del precio o la resolución del contrato

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante y la empresa reclamada Clic Online, SC deberá devolver la cantidad abonada de 450,56€ al reclamante, procediendo éste, en caso de no haberlo efectuado ya, a la devolución del producto entregado, sin coste alguno por su parte.

Dicho laudo ha sido aceptado por UNANIMIDAD

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 días a partir de 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, 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