



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2153/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Leask, S.L.

Colegio Arbitral:

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 22 de febrero de 2017, 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 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

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 realizó, con fecha 4 de enero de 2015, la compra de un teléfono móvil Smartphone BQ Aquarius E6 negro, por importe de 297,94€ y dice pagar un sobrecoste por elegir envío urgente. El día 7 de enero al no recibirlo decide cancelar el pedido, solicitando la devolución del importe pagado. La reclamada devuelve el importe el día 22 de enero.

Solicita el duplo de la cantidad pagada y una indemnización por daños y perjuicios, todo ello en aplicación de la ley.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta manifiesta que el 4 de Enero a las 16,45 horas realiza el reclamante, una compra de un teléfono BQ Aquaris E. Los pedidos diarios son preparados hasta las 16h., por lo que en este caso no pudo prepararse para ese día. El día 7 el cliente comunica su voluntad de desistir de la compra y solicita el reembolso del importe. El día 9 vía mail se le comunica que el pedido está en trámite de devolución y que debido a las fechas navideñas se está tardando 7 días en hacer los reembolsos. El reclamante responde el mismo día mostrándose de acuerdo con esta circunstancia y manifestando su conformidad.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio, por lo que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

Segundo.- Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

Tercero.- Los artículos 68 y ss. del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establecen la posibilidad del consumidor de ejercitar el derecho de desistimiento como facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, indicando que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho, así como que existe un plazo mínimo de catorce días naturales para llevarlo a cabo

Cuarto.- Conforme establece el mismo texto legal, con carácter general en su artículo 76, y específicamente en relación con los contratos celebrados a distancia en el artículo 107, relativos a la devolución por el empresario de las sumas abonadas en el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor, que deberá realizar sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad, atribuyéndose la carga de la prueba respecto a los plazos o causas al empresario.

Quinto.- Conforme el artículo 1107 del Código Civil, “Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento.”, correspondiéndole la carga de la prueba a quien exige estas responsabilidades, según indica el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.



En relación al conflicto planteado, el reclamante celebró un contrato con la empresa reclamada, plenamente válido y consentido, sobre el que ejerció el derecho de desistimiento antes incluso de efectuarse la entrega. En base al ejercicio del derecho de desistimiento, el consumidor puede renunciar a la compra realizada, debiendo el empresario proceder a la devolución del importe. El plazo máximo legalmente fijado para dicha devolución es de 14 días naturales desde el ejercicio de dicho derecho. La reclamada conoce desde el día 7 de enero la cancelación del pedido por el reclamante, informándole el día 9 de que se retrasaría la devolución del importe 7 días; de lo que se deduce que el importe sería devuelto el día 16 de enero, circunstancia con la que el reclamante se manifiesta conforme. No obstante, no se procede a la devolución hasta el día 22 de enero, fecha posterior a la indicada por la empresa e incluso fuera del plazo fijado para la devolución conforme la ley.

Por otra parte, el reclamante no ha procedido a acreditar los daños y perjuicios objeto de resarcimiento, por lo que no puede acogerse esta parte de la pretensión solicitada.

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada, Leask, S.L., abonar al reclamante, en la cuenta corriente que éste designe, una cantidad igual al importe de la compra realizada, 297,94€

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo del cumplimiento del laudo es de 30 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, 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