



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 2221/2015**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Hipercon S.A.

**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 6 de octubre de 2016, 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 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. Falta de conformidad, devolución del precio sin oferta

El reclamante compra por 99€ un jamón valorado en 209€ debido a la existencia de una oferta temporal en la web. La reclamada se lo cambia por otro valorado en 149€ al no quedar existencias exactamente del mismo producto. El cliente acepta, pero era defectuoso (le faltaba curación), por lo que procedió a cambiarlo y le devolvieron 99€, sin mantenerle la oferta de la compra.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, se mantenga la oferta inicial (209€) o al menos con respecto a los 149€ aceptados en principio.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta fórmula alegaciones en las que indica que tras entregar el pedido de varios artículos, el cliente comunica que el Jamón Ibérico de Cebo (antes 209€, ahora 99€) no es de su agrado por no hallarse en óptimas condiciones. Al cliente se le ofreció cambiar el producto por otro idéntico de la misma marca, calidad y precio, siendo declinado dicho ofrecimiento y pretendiendo el cambio por otro de mayor calidad y precio mayor. Resulta imposible sustituir el producto por otro de distinta calidad y precio, existiendo uno idéntico. Ante la reiterada negativa del cliente se realizó el abono del precio pagado

Conocidas las alegaciones de la empresa por el reclamante, éste manifiesta que no solicitó el cambio por uno de mejor calidad y precio. Escogió el que la dependienta le dio tras contarle que no eran de su gusto los de la misma marca y categoría, pues todos estaban en las mismas condiciones, les faltaba curación. Por lo que se llevó uno, de menor calidad y precio, ofreciéndome ellos en la oferta uno mejor.

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, no solo en cuanto 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.-** El artículo 61.2 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, establece que “El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

**Cuarto.-** Los artículos 114 y ss. del mismo Texto Refundido, refieren que “El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”, considerándose el vendedor responsable de la falta de conformidad con el contrato. Por ello, el consumidor y usuario tiene derecho a la reparación del producto, a su sustitución, o subsidiariamente, a la rebaja del precio o a la resolución del contrato.

La empresa reclamada tiene la obligación de proporcionar los bienes objeto del contrato en perfectas condiciones. Advertido por el cliente un producto defectuoso en el pedido realizado, éste, conforme las reglas legales, debe ser reparado (en el caso de productos que así lo permitan) o sustituido (por otro equivalente o de superiores características sin aumento de precio, siempre que resulte imposible la sustitución por otro idéntico), y respetando en estos casos la regla que impide que la forma de saneamiento sea desproporcionada. Con carácter subsidiario se opta por la rebaja de precio (para compensar la merma del defecto), o la resolución del contrato, con devolución de las prestaciones mutuas entre las partes.



Teniendo en cuenta el tipo de producto de que se trata y su carácter consumible y perecedero, la opción más adecuada parece ser la sustitución del producto defectuoso por otro. Esta sustitución debe serlo por otro producto igual (misma marca, modelo, características), puesto que es sobre ese idéntico producto sobre el que se ha celebrado el contrato. Solamente si resultase imposible sustituir ese producto por otro exactamente igual (falta de existencias, producto descatalogado...), podría ser sustituido por otro producto diferente. En otro caso, se requiere necesariamente el acuerdo de ambas partes en la modificación del producto entregado.

Al existir unidades del mismo producto, la sustitución en caso de falta de conformidad debe serlo precisamente por este mismo producto. No conforme el cliente, por entender que el mismo defecto existe en los demás productos idénticos, se opta por la alternativa resolutoria, que supone la devolución de las prestaciones recíprocas que hayan podido existir entre las partes. En base a ello, el cliente debe devolver el producto y la empresa el dinero abonado. La existencia de una oferta en la web, de carácter especial y temporal, se aplica sobre el producto entregado en los momentos en los que éste está disponible, pero, en caso de devolución del importe abonado, es precisamente éste el que debe devolverse, puesto que es el precio concreto y exacto que el reclamante pagó por el producto, y no resulta admisible, en base a las reglas de la buena fe, el posible enriquecimiento injusto que podría dar lugar la devolución de un importe mayor del pagado por el cliente.

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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión de la reclamante, , no procediendo entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada Hipercor S.A.**

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

Ante mí: EL SECRETARIO