



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2315/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Orange Espagne, S.A.U.

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 ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de 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

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, con fecha 1 de julio de 2015, el pedido Canguro sin límites + Iphone 5 16 Gb, gris espacial bajo la modalidad de Km. 0. A pesar de la confirmación del pedido, la reclamada le informa de la imposibilidad de entregarle el terminal debido a falta de existencias.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el producto adquirido en las condiciones de la oferta.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta alega que no acepta el arbitraje propuesto dado que éste versa sobre una de las causas excluidas por la empresa en su Oferta Pública de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo al tratarse de una reclamación con una antigüedad superior a 12 meses, dado que entre el hecho reclamado y la entrada de la reclamación en la Junta Arbitral ha transcurrido más de un año., solicitando el archivo del expediente.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Conforme establece el artículo 39 del Código Ético de Confianza Online, las empresas adheridas y vinculadas a éste que realicen transacciones contractuales de comercio electrónico con consumidores se someten para la resolución de controversias surgidas en este ámbito y para el caso de que no hubieran podido ser resueltas por el procedimiento de mediación, al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo o la Junta Arbitral de Comunidad Autónoma con la que se haya formalizado acuerdo al respecto.

Segundo.- 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.

Tercero.- 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).

Cuarto.- 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.

Quinto.- 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, "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".

En relación a la solicitud presentada, la competencia atribuida a la Junta Arbitral Nacional para actuar en este ámbito no deriva de la Oferta de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que hayan podido formalizar por su parte las empresas reclamadas, sino de la vinculación de éstas al compromiso ético Confianza Online. Desde este ángulo, la actuación de la Junta Arbitral Nacional no se supedita a las posibles ofertas de adhesión al arbitraje que las empresas hayan efectuado ni a las condiciones en ellas establecidas, dándose el caso en multitud de ocasiones de sometimiento al arbitraje por esta vía de empresas que no tienen formalizado ningún compromiso de adhesión, por lo que, respecto a una tramitación de solicitud de arbitraje común o en el ámbito del comercio presencial no se encontrarían adheridas (al no constar oferta de adhesión en vigor), pero en el ámbito del comercio electrónico se someten al Arbitraje de Consumo a través de su compromiso al Código Ético Confianza Online. Por esta misma razón (la no vinculación de la actuación de la Junta



Arbitral Nacional a ninguna Oferta de Adhesión concreta e individualizada por parte de las empresas reclamadas), no pueden admitirse posibles limitaciones en el sometimiento al arbitraje. El Código Ético no se pronuncia al respecto, con lo que la utilización en esta instancia del Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Nacional se considera de manera plena y sin restricción objetiva alguna.

Por lo que al conflicto planteado se refiere, perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, suponiendo el desembolso del precio pactado por el reclamante y la entrega del concreto producto adquirido por la empresa reclamada. Resulta obligación de la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos a la venta, al menos en tanto en cuanto se encuentren disponibles para su adquisición a través de la página web. Una vez agotado el stock, si por esa causa no va a resultar posible la entrega de más productos, es responsabilidad de la empresa tomar las medidas oportunas y adecuadas para evitar posibles incumplimientos. En los casos de stock limitado la empresa siempre debe actuar con la debida diligencia y llevar un control adecuado de las unidades que tiene a la venta y de los pedidos que recibe del producto, con el fin de cesar en su oferta cuando no dispone de unidades, evitando así que se formalice un contrato sobre algún artículo que no se encuentre efectivamente disponible.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada efectuar el cumplimiento del pedido formalizado en las condiciones en las que se efectuó, relativas a la tarifa Canguro sin límites asociada a un terminal Iphone 5 16 Gb, gris espacial bajo la modalidad de Km. 0, manteniendo las mismas condiciones económicas establecidas en la oferta.

Dicho Laudo ha sido adoptado 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