



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2387/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Merit Prospect Limited (GEEKVIDA)

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 la 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

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.

La reclamante realizó, con fecha 9 de enero de 2015, la compra de un teléfono móvil Xiaomi Mi4, por importe de 304,99€. El móvil ha tenido que ser enviado a reparar hasta en tres ocasiones dado que el terminal se apaga y no se enciende ni carga según manifiesta debido a defectos de fabricación.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la resolución del contrato, con la devolución del importe pagado 304,99€, más intereses de demora desde la presentación de la primera reclamación. Posteriormente, amplía la pretensión reclamando la devolución del doble del capital desembolsado en la compra del terminal porque lleva más de un año sin utilizarlo al haber sido éste devuelto a la compañía.

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada ésta no presenta alegaciones.



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. 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.- De acuerdo con los artículos 114 y ss. del mismo Real Decreto 1/2007, el vendedor se hace responsable de que el producto resulte conforme con el contrato realizado, respondiendo de la falta de conformidad, pudiendo optar el consumidor inicialmente entre la sustitución y la reparación del producto adquirido. Si el defecto del producto se manifiesta durante los primeros seis meses de la compra, se presumirá que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega y procederá la sustitución, siendo esta responsabilidad del vendedor y dando la posibilidad al reclamante de reclamar la sustitución del producto adquirido, o en su caso repararlo, al no ser conforme con el contrato realizado, y subsidiariamente acudir a la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

La reclamante adquirió un producto nuevo y éste debió ser recibido como tal en perfectas condiciones de uso por el cliente. Estando en vigor el plazo de garantía, se envió a reparar al Servicio Técnico por tres veces, sin obtener la reclamante satisfacción en relación al producto entregado, ya que, tras las reparaciones efectuadas continuaba sin funcionar debidamente el teléfono. En consecuencia, consta que se ha intentado la reparación por el servicio técnico sin obtener la reclamante satisfacción en relación al producto entregado, ya que, si bien inicialmente elige la reparación del terminal, al resultar esta opción de imposible cumplimiento (dados los intentos de reparación sin resultado), finalmente opta por la resolución del contrato, opción plenamente válida teniendo en cuenta las circunstancias que concurren en el conflicto planteado.

No obstante, no han resultado suficientemente acreditados, a juicio de este colegio arbitral, perjuicios sufridos por la reclamante, que impliquen la devolución de una cantidad adicional, ni tampoco procede la aplicación de lo preceptuado en relación al desistimiento o falta de stock del producto que exija la devolución del importe abonado, al versar el supuesto sobre la aplicación del derecho de garantía y resultar subsidiaria la opción de resolución del contrato que ahora se aplica.



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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, por lo que la empresa reclamada, Merit Prospect Limited (Geekvida), reembolsará a la reclamante 304,99€ que se corresponden con el importe del producto adquirido, que ya ha sido devuelto por la reclamante, dando por resuelto así el contrato celebrado entre ambas partes.

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