



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2372/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Privalia Venta Directa, 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 2 de junio 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 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 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 13 de agosto de 2015, la compra de un robot Petrin Semiprofesional DSX-5055, 800W, Negro, marca Daewoo, por importe de 59,99€ más 6,95€ de gastos de envío. Cuando recibe el pedido comprueba que no corresponde con el modelo indicado, puesto que el enviado es distinto, un modelo inferior DSX-5045. La reclamada le da como solución la devolución del importe.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el producto que aparecía en su web u otro de similares características.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta nuevas alegaciones al respecto.



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 Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, 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”. Por su parte los artículos 114 y ss. del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, 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.

Cuarto.- Por su parte, el incumplimiento de obligaciones esenciales del contrato faculta a la otra parte para resolverlo por incumplimiento, motivado por la falta de conformidad debida a la entrega de otro producto distinto, con derecho a ser indemnizada de los daños y perjuicios que se le hayan irrogado (art. 1124 CC). La parte que resuelve justificadamente no debe indemnizar a la otra por ningún concepto: ni por falta de preaviso, ni por daños y perjuicios de ninguna clase,

La reclamante adquirió un determinado producto, prestando su consentimiento precisamente en el intercambio de prestaciones que supone el pago del precio pactado y, en consecuencia, la entrega del concreto bien que constituye el objeto del contrato, obligándose la empresa reclamada a la entrega de ese mismo y determinado bien y no de cualquier otro a su libre criterio, debiendo, por lo tanto, realizar la entrega del mismo a la cliente. No obstante, en el caso de que realmente resultara imposible la entrega del producto, se entendería resuelto el contrato por incumplimiento de la reclamada (al no entregar el producto vendido), considerando este Colegio Arbitral que la entrega de un producto distinto al adquirido no es una conducta admisible por parte



de la empresa reclamada, que debiera haber mantenido la diligencia debida e informado a la reclamante, por lo que, de manera subsidiaria, debe indemnizar a la reclamante con el 50% adicional del importe de la compra.

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, debiendo entregar la empresa reclamada, Privalia Venta Directa, S.A., el producto objeto del contrato formalizado, un robot Petrin Semiprofesional DSX-5055, 800W, Negro, marca Daewoo. La reclamante deberá devolver el producto entregado, en caso de no haber efectuado aún la devolución del mismo.

Dicho laudo ha sido adoptado por MAYORÍA, con el voto en contra del árbitro la Asociación empresarial ADIGITAL

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