



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 195/2016**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Rakuten Spain, 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 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

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 26 de septiembre de 2014, la compra de un teléfono Iphone 5S. Diez meses después de la recepción del terminal detecta un mal funcionamiento del mismo. Por esta razón acude a una tienda Apple para verificar si el fallo está cubierto por la garantía. La tienda Apple le certifica que los daños no se deben a un mal uso del terminal, por lo que quedarían dentro de la garantía legal del producto.

El proveedor del teléfono le indica que debe remitirse a Hong Kong para la reparación, corriendo el cliente con los gastos. No conforme, acude a la OMIC del Ayuntamiento de Madrid, donde le informan que dada la situación irregular de la empresa proveedora, podría reclamar al vendedor.

En la compra del terminal no se indicó que se trataba de un terminal extranjero, omitiendo la información, considerada imprescindible para el consumidor al efectuar la compra. Por otra parte, la garantía no debe suponer gastos para el cliente, pudiendo repararse también en España, sin necesidad de hacerlo en el extranjero. El producto debe repararse en un SAT oficial Apple, si bien éste no se hace cargo, al tratarse de un producto originario de un país extranjero, no quedando cubierto por el SAT nacional.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el importe pagado por el terminal (559€), una indemnización por el tiempo de uso del mismo estropeado y una indemnización por el tiempo invertido en la reclamación.

## 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 conformidad con el artículo 2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias., aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en relación a su ámbito de aplicación, dicha norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.

De acuerdo con los artículos 118 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. En otro caso, será el reclamante el que deba justificar que el defecto observado lo era ya en origen y no se debe al mal uso del producto por el consumidor.

**Cuarto.-** El Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece en su artículo 113 la responsabilidad solidaria en los contratos celebrados fuera del establecimiento cuando indica que “Del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este título – Título III: Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil – responderán solidariamente el empresario por cuya cuenta se actúe y el mandatario, comisionista o agente que hayan actuado en nombre propio”.

**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

La falta de conformidad alegada por el reclamante supone la exigencia a la empresa reclamada de entregar un producto conforme con el objeto del contrato. Respecto a los productos cuya venta tiene lugar a través de páginas web que operan en España, se consideran compraventas en el ámbito de la legislación de consumo española, quedando sometidas a las normas nacionales que regulan esta materia, entre ellas, la necesidad de que los productos obedezcan a los estándares de calidad recogidos por la normativa vigente.

Apreciado un defecto que, si bien se manifiesta fuera del plazo de los seis primeros meses desde la entrega, se reconoce por el servicio técnico oficial de la marca y así queda acreditado en el expediente, que no se debe a un mal uso por parte del usuario, quedaría cubierto por la garantía legal del producto durante los dos primeros años.

En el ejercicio del derecho de garantía, el consumidor debe acudir al servicio técnico concertado del fabricante, que deberá verificar el defecto y su origen y, en su caso, proceder a la reparación, pudiendo llevarse a cabo de manera directa por el cliente, sin que sea necesaria la remisión al proveedor.

Teniendo en cuenta que el SAT oficial de la marca no acoge la reparación gratuita del producto, por corresponderse con un pedido fabricado en el extranjero, resulta imposible la reparación del mismo en el ejercicio del derecho de garantía que asiste al cliente, con lo que se acogería subsidiariamente la resolución del contrato, devolviéndose las prestaciones entre ambas partes

Respecto a la indemnización pretendida, no delimitada en su cuantía, no resultan, sin embargo, suficientemente acreditados los gastos que el reclamante reivindica. La interposición de reclamaciones lleva implícito un coste para el reclamante, en tiempo, atención personal, e incluso de carácter económico que en circunstancias normales se considera inherente a la propia reclamación en sí, al resultar necesario interponer escritos o realizar llamadas al objeto de resolver el conflicto.

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

### LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada, Rakuten Spain S.L., proceder a la devolución de 559€ al reclamante, que corresponde al importe del producto adquirido, debiendo el reclamante realizar la devolución del teléfono objeto del pedido, sin coste alguno para éste, resolviéndose 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