



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 212/2016**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Mengs Plataformas de Difusión, S.L. (Casa y Lienzo)

**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 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 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

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 realiza, con fecha 24 de mayo de 2016, la compra de un puf capitoné (pedido 011990) por importe de 58,15€, que la empresa reclamada no entregó a pesar de haber abonado el precio.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado o la entrega del producto.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada 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.

**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.-** Que, perfeccionado el contrato de compraventa celebrado entre reclamante y reclamado, 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.

**Cuarto.-** La empresa reclamada nunca cumplió con su obligación de entregar el producto adquirido, ni procedió a la devolución del precio pagado por la consumidora.

**Quinto.-** En los últimos meses se ha tenido conocimiento por esta Junta Arbitral Nacional de Consumo, a través de las solicitudes de arbitraje recibidas, que son numerosos los casos en los que la empresa no ha entregado los productos adquiridos a través de la web, tras haber recibido el precio del producto, sin dar ninguna explicación

En el curso de este procedimiento arbitral se ha dado traslado de la reclamación a la empresa reclamada a fin de que efectuara alegaciones en el trámite de audiencia, no habiéndose recibido contestación alguna.

En fecha 2 de noviembre de 2016, se constata que la empresa sigue exhibiendo en su web el sello del código ético Confianzaonline, código promovido por Autocontrol de la Publicidad que tiene por finalidad transmitir la confianza al consumidor en las ventas electrónicas de aquellas empresas que comercializan sus productos a través de internet. El código ético citado ha sido reconocido con un distintivo público de calidad como es el de Confianza en Línea, regulado por el Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre.

El control del uso por parte de las empresas de sello de confianza otorgado por su adhesión a un código de conducta, parece ineludiblemente exigible a la asociación promotora del código ético, en este caso la Asociación de Autocontrol de la Publicidad.

La exhibición por una empresa del sello de confianza del código ético; promovido por Autocontrol de la Publicidad y A Digital, tiene por finalidad transmitir la confianza al consumidor en las ventas electrónicas de aquellas empresas que comercializan sus productos a través de internet. El código ético citado ha sido reconocido con un distintivo público de calidad como es el de Confianza en Línea, regulado por el Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre

El control del cumplimiento de un código ético por parte de una empresa adherida, parece ineludiblemente exigible a la asociación o asociaciones promotoras del código, en este caso las Asociaciones de Autocontrol de la Publicidad y A Digital.

Resulta difícil de entender que dichas Asociaciones no empleen la mínima diligencia para que desde el momento que tienen constancia de las primera reclamaciones por no entrega del producto, procedan de manera inmediata a su expulsión, no favoreciendo la confianza de los consumidores en una empresa que aparece como



adherida a un código ético y que presumiblemente (porque ya lo ha constatado en más de una ocasión) no va a entregar al consumidor el producto comprado, ni devolverá el importe abonado por ellos.

La afirmación del empleo de una falta de diligencia viene avalada por el hecho de que la Secretaría del propio código ético y la Asociación A Digital, han recibido esta misma reclamación en una fase anterior a la Junta Arbitral Nacional, al estar establecido así en los mecanismos de solución de conflictos que prevé el propio código.

La Presidenta del Colegio Arbitral solicita que se dé traslado de este laudo, para su conocimiento, a la autoridad competente para la concesión del distintivo público de Confianza en Línea con fines informativos.

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

### LAUDO

**Estimar la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reclamada proceder a la devolución del importe de 58,15€, pagado por la compra de un producto que nunca se entregó.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA, con el voto particular del árbitro vocal de la Asociación empresarial ADIGITAL

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 días siguientes a partir de su notificación.

### **Voto particular emitido por el Árbitro vocal de la Asociación empresarial ADIGITAL**

miembro de derecho de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, en calidad de árbitro vocal de la Asociación empresarial, por medio del presente escrito y dentro del plazo legalmente establecido, para su incorporación al laudo adoptado por mayoría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.3 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, con absoluto respeto a la decisión adoptada en el laudo, y mis compañeros, formalizo a través del presente mi disensión respecto

### ANTECEDENTES DE HECHO

**Único.-** El árbitro disidente muestra su conformidad a los contenidos en el Laudo mayoritario, que se dan aquí por reproducidos en aras de evitar ociosas reiteraciones.



## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** En lo referente a la parte jurídica del laudo, este árbitro comparte la decisión de estimar la pretensión del reclamante.

**Segundo.** - En lo relativo a la parte sustantiva del laudo, este árbitro considera, dicho sea, con todos los respetos, que las manifestaciones relativas a la falta de control del uso del sello y del distintivo público por parte de la asociación Confianza Online podrían tratarse de cuestiones no sometidas a decisión en el marco del presente arbitraje y por tanto no ser susceptibles de arbitraje. Asimismo, en caso que se considerasen dentro su objeto, dicho sea también con todos los respetos y consideraciones, este árbitro, entiende y sin que ello pueda presuponer una toma de posición al respecto, que para realizar una valoración de ese tipo sería necesario desarrollar de forma previa una labor de contraste y solicitando la información necesarias sobre las actuaciones realizadas por Confianza Online con el objeto de controlar el uso del Sello.

Más allá de estas consideraciones, advertimos del error sustantivo que se contiene en el laudo en varias ocasiones que se refiere el texto a la "Asociación de Autocontrol de la Publicidad". El Código de Confianza Online pertenece a la asociación del mismo nombre "Confianza Online" registrada en el Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior con el número 594400. Los socios promotores del Código y de la Asociación son dos: la Asociación Española de la Economía Digital –ADIGITAL- y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial –AUTOCONTROL-.

Asimismo, ninguna de estas dos asociaciones se ocupa de la gestión diaria del código, estando su participación limitada, en relación a la aplicación del código, a participar en el proceso de mediación y resolución de reclamaciones como órganos externos.

En virtud de todo lo expuesto, este árbitro-vocal de la Asociación empresarial de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, emite el presente voto particular, por el que disiente respetuosamente del laudo adoptado por mayoría para su incorporación al mismo.


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