



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 93/2017**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Conforama España 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 16 de agosto de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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 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.

**2.** 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, con fecha 9 de diciembre de 2016, realizó la compra de una chaise longue reversible ARGOS color beige, por un importe de 844,04€. Manifiesta que el sofá recibido es defectuoso y no es del color ni el modelo comprado. Contacta con la reclamada, indicando que estaría de acuerdo con el color (gris y no beige), solicitando factura que incluyera este cambio (la factura es remitida días después por correo electrónico), pero el sofá no se corresponde con el que aparece en la página web, existiendo diferencias de modelo. Conforama le ofrece un descuento si se queda con el sofá, lo que la reclamante rechaza. Tras contactar con la empresa transportista, rechaza el cambio porque el sofá es beige y no gris (color que al final había aceptado) y cuando le llevan el sofá de nuevo, verifica que es gris oscuro y no gris claro, como el modelo adquirido, rechazando la entrega. Conforama mantiene su disposición a retirar el producto y devolver el dinero, siendo rechazado por la reclamante. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la sustitución del sofá por uno no defectuoso y conforme con el adquirido.

**3.** Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que se procedió al cambio de la chaise longue que no se ajustaba al color solicitado, si bien indican que el color elegido era beige y no gris, siendo la cliente la que solicita el cambio. Como se indica en la web, las fotografías sobre el color de los productos pueden variar dependiendo del monitor o de la localización de dicha fotografía, por ello se deja reflejado en la web

Por otra parte la nueva chaise longue entregada no era defectuosa, sino que el fabricante cambió el corte de la estructura, por lo que se le ofreció un descuento. Se han enviados tres Chaise Longue Argos, y los ha rechazado todos porque indica que el color gris no es correcto pero el fabricante no lo hace de otro color. Conforama Online ha tenido la voluntad de solucionar el problema desde primer momento, pero al no llegar al acuerdo con la cliente, solicita la devolución; ésta se genera, y cuando la empresa de transporte la llama, se niega a entregar dicho producto.

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 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, 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 Texto Refundido, 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.

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. En este punto, del pedido formalizado se constata que el producto adquirido era una “chaise longue reversible ARGOS color gris”, no beige; y por ello debe ser entregado en ese color.

Por otra parte, si bien es cierto que los productos deben corresponderse con la descripción que aparece en la página web, tanto en las características técnicas, como en las imágenes presentadas, es posible que existan diferencias en las tonalidades de los colores que aparecen en la web respecto a la realidad, al tratarse de una imagen virtual (fotografía que depende del brillo, contraste, color, resolución de imagen, resolución del monitor....), frente al producto real, considerándose lógicas y admisibles las pequeñas diferencias de matices entre colores presentados. En caso de no estar conforme respecto a la apreciación del color, el cliente siempre puede devolver el producto, con reembolso del importe.



Respecto a la entrega de un producto diferente, no es admisible de ningún modo que la empresa, sin comunicación previa alguna a la cliente de que el fabricante había modificado las características del producto, entregara un pedido que no se corresponde con lo establecido en la página web y que fue el que la reclamante compró. Las diferencias apreciadas a través de las fotografías aportadas por la reclamante, pueden afectar a la decisión de compra del consumidor, al no tratarse de meras diferencias de índole estético sin más, sino que se refieren a la estructura del sofá, las tablas de sujeción para deslizar los asientos y los cojines. Ello pudiera llegar a implicar que, de haber conocido estas diferencias en la realidad, el pedido no hubiera sido formalizado.

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

### LAUDO

**Estimar la pretensión de la reclamante, , debiendo la empresa reclamada Conforama España S.A., hacer entrega del producto realmente adquirido por la reclamante al efectuar el pedido, devolviendo la reclamante el sofá inicialmente entregado, sin coste alguno por su parte. En caso de resultar imposible la entrega del producto, y de común acuerdo con la reclamante, la empresa reclamada deberá proceder a la entrega de un producto equivalente o superior, en cuanto a las características del sofá adquirido, sin que ello suponga aumento de precio.**

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.

LA PRESIDENTA

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA