



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 120/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Fleurop Interflora España 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 4 de septiembre 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. Falta de conformidad, producto de inferior calidad.

El reclamante realizó un pedido compuesto de ramo de rosas + postal personalizada con fotografía, para enviar a otra persona, por importe total de 82,20€ (72,30€ el ramo + 3€ la postal personalizada + 9,90€ la entrega).

Manifiesta que la postal impresa con la fotografía remitida tenía una calidad mínima, equivalente a la impresión casera con una impresora de hogar y la tinta a punto de acabarse. Además la imagen aparecía en sentido inverso al texto que la acompañaba. Adjuntaba a su solicitud fotografías donde aparece la postal enviada y sus características.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reembolso del precio de la postal y una compensación por el mal servicio.

3. Traslada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones, obrando en el expediente manifestaciones en el procedimiento de mediación previa sobre que la fotografía aparece en la tarjeta tal y como la incluye el cliente en la web, sin que el personal de la empresa pueda modificar el tamaño ni la posición de la imagen.

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”*.

Cuarto.- 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, indicando el artículo 116.1 que *“Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:*

- a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.*
- b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.*
- c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.*
- d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.*

Quinto.- En cuanto a la petición de daños y perjuicios, estaríamos a lo dispuesto artículo 1101 del Código Civil establece *“quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el incumplimiento de las obligaciones, incurrieran en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquello. Conforme establece el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación a la carga de la prueba, corresponde la carga de probar los hechos dudosos y relevantes para la decisión a quien se apoyen en los mismos para fundamentar su pretensión. Para que la responsabilidad contractual opere, es preciso, la prueba y acreditación de la*



producción de un daño, la prueba del daño incumbe y debe de probarla el demandante, así lo establece, entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2010, cuando señala que es imprescindible probar la existencia de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama. A mayor abundamiento la Audiencia Provincial de Cuenca de 12 de Noviembre del 2009 determina que “El incumplimiento de un contrato no implica por si solo la existencia de daños y perjuicios, que han de ser alegados y probados, y han de derivarse del pretendido incumplimiento”. Por tanto, es necesario demostrar la existencia real del daño y perjuicio para que la obligación del resarcimiento nazca y sea exigible.

El reclamante efectuó un pedido en unas determinadas condiciones y éstas debieron cumplirse por la empresa reclamada. De la documentación aportada se verifica que la postal remitida no tiene la calidad exigida a un profesional que ofrezca este servicio de manera habitual y como complemento a la prestación principal. Con independencia de que la imagen pudiera aparecer invertida como consecuencia haber sido adjuntada en esa posición por el reclamante (se carece de información al respecto, por lo que no es posible afirmar ni desmentir este extremo), sí es claro que la calidad no es la adecuada para un producto profesional de estas características, resultando incumplido el contrato en lo que a esto se refiere.

No obstante lo anterior, y en lo relativo a los daños y perjuicios adicionales ocasionados, que pudieran suponer el abono de una indemnización por parte de la reclamada, no constan pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios ni su cuantificación objetiva y suficiente a efectos de apoyar la petición solicitada, por lo que no resulta posible estimar su pretensión en este aspecto.

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

LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, ,
debiendo la empresa reclamada, Fleurop Interflora España S.L. proceder al abono
al reclamante, en la cuenta corriente que éste designe, la cantidad de 3€, como
devolución del importe del servicio de impresión y envío de postal con foto
dedicada personalizada, al no cumplir con la calidad mínima exigida.**

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