



## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 142/2017

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Alberto Martínez Fuentes (solomamparas.es)

### 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 21 de octubre de 2019, 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. Falta de conformidad, mala instalación del producto.

La reclamante realizó, con fecha 30 de enero de 2017, la compra de una mampara de baño (frontal plegable + lateral fijo), por importe de 423,15€, que incluía la instalación por un precio adicional de 80,01€, indicando las características de la misma. Cuando la mampara fue instalada, la apertura era hacia el lado contrario al que se solicitó, por lo que no puede abrir la ventana y corre riesgo de rotura. La mampara no cierra ni abre del todo bien y se escapa el agua.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la mampara solicitada con la apertura al lado correcto y que cierre perfectamente.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que la mampara funciona correctamente y el hecho de que no pueda plegarse a la vez que no se puede abrir la ventana del baño es algo que ocurre debido a la estructura del baño y que por aspectos técnicos no se puede instalar de la forma que quiere la reclamante. En el marco del procedimiento de mediación previa advirtieron a la reclamante que, teniendo en cuenta que la mampara incluye un lateral fijo, la puerta siempre cierra contra el lateral fijo. No se le ofrece nunca una puerta plegable que vaya anclada al lateral fijo pequeño porque es inviable técnicamente, ya que el frontal no aguantaría el peso. Las fotografías remitidas como ejemplo del modelo indican que la mampara cierra en el lado del frontal fijo. La reclamante no da aviso de que quiere la mampara al revés, para poder abrir la ventana, pues en ese caso se le hubiera indicado la imposibilidad de llevarlo a cabo. La mampara se entrega y se efectúa el montaje sin que la cliente realice ninguna observación, sino que es posteriormente cuando avisa al técnico de que no se ha instalado bien.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Según indican los 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, por lo que 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.-** Los artículos 68 y ss. 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, establecen la posibilidad del consumidor de ejercitar el derecho de desistimiento como facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, indicando que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho, así como que existe un plazo mínimo de catorce días naturales para llevarlo a cabo.

**Cuarto.-** El artículo 61.2 del mismo Texto refundido, 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 y equiparándose la falta de conformidad derivada de una incorrecta instalación del producto a la falta de conformidad del producto en el caso de que la instalación esté incluida en el contrato y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

En este sentido, el artículo 123 del mismo texto señala que salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

La reclamante compró una mampara de ducha compuesta por una hoja frontal plegable + una hoja lateral fija. No consta en ningún documento especificación de la cliente respecto al lado (derecho o izquierdo) en el que pretendía plegar la puerta. La documentación remitida muestra fotografías del modelo de mampara en el que aparece

el pliegue de la puerta en el lado instalado y no en el lateral fijo. A este respecto la empresa alega que la instalación en el lado opuesto resulta inviable, por no aguantar el peso, es decir, razones técnicas, de necesario cumplimiento para conseguir una instalación para un uso adecuado del producto. Por todo ello no resulta posible estimar en esta parte la pretensión de la reclamante. No obstante, la reclamante, al conocer estos hechos, y puesto que ello implicaba que el pedido efectuado no se correspondía con las características del producto que pretendía adquirir, considerando fundamental en su compra que la puerta pudiera abrirse al otro lado, pudo haber ejercido el derecho de desistimiento. No sólo no lo llevó a cabo, sino que además fue una vez efectuada la instalación de la mampara cuando interpuso la reclamación, con lo que ya resulta imposible efectuar la devolución del producto al encontrarse éste instalado.

De la documentación aportada, sin embargo, sí se deduce una mala instalación del producto adquirido, puesta de manifiesto al menos en el momento de la presentación de la solicitud de arbitraje (mayo 2017), dado que no existe un cierre estanco de las dos puertas, por lo que no puede considerarse correctamente efectuada la instalación de las mismas. En ese ámbito sí debe estimarse la pretensión de la reclamante respecto a que la mampara debe cerrar bien, teniendo derecho a una nueva instalación de manera adecuada, efectuándose, en su caso, las correcciones oportunas si es necesario al efecto de cumplir debidamente los términos del contrato formalizado y que el producto adquirido resulte plenamente apto para su uso habitual.

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

### LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reclamada, Alberto Martínez Fuentes (solomamparas.es), proceder a revisar la instalación de la mampara efectuada, sin coste alguno para la reclamante, dejando la misma debidamente instalada, con cierre adecuado de las puertas plegables para evitar la pérdida de agua y poder hacer el uso habitual de la instalación realizada.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el 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.

