



LAUDO ARBITRAL

EXPTÉ. NÚM: 230/17

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 11 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 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 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 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.

2. 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. Falta de conformidad.

La reclamante realizó la compra de un sofá, pedido 100097609, por importe de 328€. Manifiesta que fue entregado el 11 de diciembre de 2016 y que tras seis meses, y con retraso en la entrega, la base de la estructura muestra fallos. Comunicada esta circunstancia a la empresa, ésta dice que se debe al mal uso del mismo. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe y retirada del sofá.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que expone que el producto fue adquirido el 5 de julio de 2016 y fue entregado conforme a la reclamante. La reiterada jurisprudencia establece que las faltas de conformidad del producto que se manifiestan después de 6 meses desde la entrega, corresponde al consumidor acreditar que el defecto no procede de un uso incorrecto del producto. La reclamante les comunica la falta de conformidad el 22 de marzo de 2017. Trasladada la reclamación al servicio técnico, por encontrarse en garantía, éste señala que el origen del defecto es consecuencia de un mal uso del sofá y que no puede atender por tanto a la solicitud de la reclamante hasta que no quede suficientemente acreditado el origen del defecto.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El artículo 114 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, establece, en relación a las garantías sobre los

productos de consumo, 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. Por su parte, el art. 120 establece como régimen jurídico aplicable la gratuidad para el consumidor de los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad apreciada, especialmente los gastos de envío.

Segundo.- 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.

Tercero.- El artículo 118 del citado Texto Refundido regula que si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, la rebaja del precio o la resolución del contrato

La falta de conformidad alegada por la reclamante supone la exigencia a la empresa reclamada de entregar un producto conforme con el objeto del contrato. Se ha comprobado que se aprecia un defecto en el producto entregado, antes del cumplimiento de los seis meses desde la entrega: existe información del pedido en el que consta el pedido efectuado el 11 de diciembre de 2016; aunque se formalizó con anterioridad según se desprende de la documentación obrante en el expediente, estaba en suspenso, a la espera de la aprobación de la financiación solicitada, y posteriormente, de la entrega del pedido a la reclamante, momento en el que ésta tiene la disposición plena del producto y se inicia el periodo de garantía. Igualmente, la reclamada indica en sus alegaciones que la reclamación efectuada ante la compañía por la falta de conformidad se produce el 22 de marzo de 2017, es decir, dentro de los seis meses desde la entrega, por lo que se presume que el defecto apreciado deviene de origen. La empresa alega que el servicio técnico manifiesta que ello no es así, ya que es debido al mal uso de la cliente, pero no se aporta ningún documento que lo justifique, lo que no permite entender desvirtuada la presunción legal, por lo que este Colegio Arbitral aprecia una falta de conformidad con el producto entregado, del que debe responsabilizarse la empresa reclamada, al encontrarse el producto dentro del plazo de garantía, considerando que la mejor forma de saneamiento es la resolución del contrato, con la devolución de las prestaciones entre las partes.

A la vista de todo lo anterior este Colegio Arbitral, se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, resolviendo que la empresa reclamada Conforama España S.A., debe abonar a la reclamante, en la cuenta bancaria que ésta designe, la cantidad de 328€, como devolución del importe de la compra, resolviéndose así el contrato celebrado entre ambos y personándose en el domicilio de la reclamante para la recogida del sofá objeto del pedido sin coste adicional alguno para ésta.



Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 días a partir de 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