



## LAUDO ARBITRAL

**EXpte. NÚM: 156/17**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Arcaín Global S.L. (Muebles Boom)

### 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 3 de julio 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. Producto no conforme, daños y perjuicios.

La reclamante realizó, con fecha 26 de abril de 2016, la compra de un varios artículos de mobiliario, por importe de 1.437€ (1358€ + 70€ de gastos de transporte). Manifiesta que detectó rotura de algunas piezas, solicitadas a la reclamada. Pasados dos meses, recibió las piezas, pero faltaba una que tardaron más de un año en reponer.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución de 79€ cobrado en concepto de transporte, como compensación por la mala gestión y atención recibida y por la larga espera sufrida en recibir el pedido completo y en óptimas condiciones.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones al respecto.

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 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).

**Cuarto.-** La empresa reclamada queda vinculada al pedido confirmado, en las condiciones en las que éste fue realizado, una vez formalizado el contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 61 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, y que 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 tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.*

**Quinto.-** De acuerdo con los artículos 114 y ss. del mismo Real Decreto 1/2007, el vendedor se hace responsable de que el producto resulte conforme con el contrato realizado, respondiendo de la falta de conformidad, indicando el artículo 120 que la reparación y sustitución del producto no conforme deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta la naturaleza de los productos y la finalidad que tuvieran para el consumidor.

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, suponiendo el desembolso del precio pactado por el reclamante y la entrega del concreto producto adquirido por la empresa reclamada. El producto entregado debe ser adecuado para los usos y fines correspondientes, ajustándose a la descripción y cualidades que el vendedor haya indicado y debe presentar la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo. En caso de no resultar conforme es responsabilidad del vendedor la reparación correspondiente para conseguir la conformidad del bien entregado. En el supuesto objeto de arbitraje, al resultar varias de las piezas del mobiliario adquirido rotas o defectuosas, se solicita a la reclamada su sustitución por otras en perfecto estado. No obstante, se considera que el plazo transcurrido en la reparación total del defecto (más de un año en la entrega de una de las piezas defectuosas) excede de todo plazo razonable y ha generado inconvenientes al consumidor que deben ser objeto de reparación, estimándose la pretensión solicitada.

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

### LAUDO

**Estimar la pretensión de la reclamante, , debiendo la empresa reclamada, Arcain Global, S.L., proceder a la devolución a la reclamante, mediante su ingreso en la cuenta bancaria que ésta designe, de los 79€ abonados en concepto de transporte.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



El plazo para el cumplimiento de este 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