



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 228/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Llacer Electrodomésticos S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE 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.

El reclamante el día 10 de abril de 2017 realizó un pedido de dos equipos de aire acondicionado Mitsubishi MSZ-DM35VA 3010F A+/A++, por un precio total, gastos de envío incluidos de 574,11€. Una vez confirmado el pedido, la empresa anula la venta, informando al reclamante que se trata de un error y que la oferta incluida en la web sólo se refiere a la unidad interior, procediendo a la devolución del importe. Aporta documentación de la oferta adquirida y una oferta posterior de la reclamada en la que se incluyó expresamente la referencia "unidad interior" sobre el mismo producto objeto del pedido, referencia que inicialmente no se encontraba en la página web. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la adquisición de los dos equipos de aire acondicionado, mismo modelo por el precio

3. Traslada la solicitud a la empresa reclamada, no presenta 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, 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 60 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, indica que antes de contratar el empresario deberá poner a disposición del consumidor, de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, sus condiciones jurídicas y económicas y sobre los bienes o servicios objeto del mismo.

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.

Quinto.- El artículo 65 de la misma norma aludida indica que los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.

El reclamante formalizó un contrato a través de la web en el que la información disponible sobre el mismo hacía referencia simplemente a aire acondicionado. Y tanto es así, que posteriormente la empresa procedió a la modificación de la oferta de la página web incluyendo una referencia expresa a que dicha oferta solamente se refería a la unidad interior. En el momento de formalizar el contrato no se especifican las características, por lo que cualquier consumidor medio puede entender que era aplicable a la adquisición de dicho producto entendido en su totalidad. Al existir información que pudiera inducir a error en la contratación efectuada, y siendo obligación de la empresa presentar la información necesaria para realizar el contrato con las debidas garantías por parte del consumidor, no puede imponerse al mismo limitaciones o reducciones a la oferta presentada, que puede aparecer así como confusa y poco comprensible, debiendo interpretarse bajo el principio de buena fe en beneficio del consumidor reclamante. No obstante, en aplicación de la debida equidad, y teniendo en cuenta que existe una elevada diferencia de precio, lo que pudiera ocasionar un quebranto económico injustificado en la empresa reclamada, motivado por un simple error involuntario, cuyas consecuencias tampoco pueden ser desorbitadas al no apreciarse mala fe, este Colegio Arbitral resuelve reducir los efectos de la situación planteada a la entrega de un único equipo de aire acondicionado en las condiciones pactadas.



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

LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, ,
debiendo la empresa reclamada, Llacer Electrodomésticos S.L., proceder a la
entrega de un único equipo completo de aire acondicionado (unidad interior y
unidad exterior) Mitsubishi MSZ-DM35VA 3010F A+/A++, debiendo abonar el
reclamante 251,33€ (223,14€ + 28,19€ de gastos de envío)**

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.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL



Ante mí: EL SECRETARIO