



LAUDO ARBITRAL

EXPT. NÚM: 150/17

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Home Store, 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 21 de octubre 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. 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.

La reclamante realizó, con fecha 2 de enero de 2017, el cambio de un colchón de muelles que había adquirido previamente por un importe de 156,20€ (IVA no incluido), por un colchón viscoelástico, que valía 180,99€ (IVA no incluido), abonando la diferencia (24,79€), un total de 30€ con IVA incluido. El colchón es recibido por la reclamante el 6 de febrero y el 9 de marzo pidió la sustitución del nuevo colchón, ya que presentaba el mismo defecto de los anteriores, hundimiento.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del dinero y una compensación por las molestias ocasionadas.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta fórmula alegaciones en las que manifiesta que se han atendido los cambios de colchón anteriormente solicitados, incluso mediando revisión de técnico especializado. Que en este caso, y dado que el problema se venía repitiendo, pide fotografías del deterioro, así como de la base de la cama sobre la que se apoyan los colchones. Revisadas las incidencias y las fotografías con el fabricante, se determina que no existe desperfecto. La cliente afirma que la tela le impedía descansar correctamente, sin que esto sea realmente un impedimento para el descanso, y menos aun cuando las arrugas se encuentran en la cara inferior del tapizado. Teniendo en cuenta que ha tenido problemas con todos los colchones enviados, el fabricante concluye que el problema es de la mencionada base, por lo que cualquier colchón que se apoye sobre la misma acabará sufriendo una deformidad similar, recomendándole el cambio de dicha base. Asimismo la empresa reitera que ha atendido todas las incidencias, sustituyendo los productos cuando ha sido requerida, pero en este caso el problema no es del producto, sino de la base de la cliente, por lo que no existe producto defectuoso que devolver o cambiar, ni tampoco derecho a indemnización. No obstante, ofrecen un 5% de descuento extra para próximas compras, buscando alcanzar un acuerdo.

La reclamante no está conforme, y alega que su somier está correcto.

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

Cuarto.- 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.

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. No se aportan informes técnicos por parte de la empresa reclamada, a quien le incumbe la prueba de descargo en este periodo inicial del contrato, respecto al defecto del producto en los que se demuestre que no es de origen ni de fábrica. Se menciona el dictamen del fabricante, pero no existe certeza documental que lo acredite ni su contenido exacto. Se cuestiona el informe del técnico que aporta la reclamante, incluyendo manifestaciones de suficiente gravedad que, en caso de ser ciertas, deberían haberse sustentado en pruebas acusatorias reales, con acreditación suficiente en documentos y testimonios directos que así lo demostraran sin lugar a dudas. Por todo ello, y si bien no existe certeza acerca de la verdadera causa del defecto apreciado, si es del colchón, o si es de la base, no obstante no se discute que se aprecian defectos en el producto dentro



del plazo inicial de seis meses desde la entrega. Ante estos hechos, 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. Además, teniendo en cuenta las circunstancias del caso planteado, la reiteración de sustituciones en el producto adquirido, la existencia del mismo defecto apreciado, el tiempo transcurrido, se considera que la mejor forma de saneamiento es la resolución del contrato, con la devolución de las prestaciones entre las partes.

Por otra parte, y en lo relativo a las molestias ocasionadas que pudieran suponer el abono de una compensación 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 en este aspecto no resulta posible estimar su pretensión.

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, resolviendo que la empresa reclamada, Home Store, S.L., debe abonar a la reclamante, en la cuenta bancaria que ésta designe, la cantidad de 219€, como devolución del importe total de la compra (IVA incluido), resolviéndose así el contrato celebrado entre ambos. Por su parte, la reclamante debe proceder a la devolución del producto adquirido, sin coste alguno por su parte.

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.

