



LAUDO ARBITRAL

EXpte. Núm: 155/17

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Elec Dom Shop, S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesto 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. 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 realizó, con fecha 17 de enero de 2017, la compra de un horno AEG BP301352WM y una placa de inducción Balay (este producto como pedido especial sin stock), por importe de 936,08€. Solamente le entregan el horno, por lo que se pone en contacto con la reclamada que le comunica que la placa de inducción no tenía plazo de fabricación ni de envío. Le devolvieron el importe de la placa de inducción y del servicio Premium de entrega.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el abono de los 75€ correspondientes a la diferencia entre el producto adquirido que no fue finalmente entregado y el que tuvo que adquirir al efectuar la compra en otro establecimiento, ante la imposibilidad de entrega por parte de la reclamada.

3. Traslada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que no se somete al Sistema Arbitral de Consumo y que el cliente realizó la compra bajo su libre elección y no consideran que deban entregarle ningún tipo de compensación, puesto que lo hizo bajo su propia responsabilidad.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Conforme establecen los artículos 30 y siguientes del Código Ético de Confianza Online, las empresas adheridas y vinculadas a éste que realicen transacciones contractuales de comercio electrónico con consumidores se someten para la resolución de controversias surgidas en este ámbito y para el caso de que no hubieran podido ser resueltas por el procedimiento de mediación, al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo o la Junta Arbitral de Comunidad Autónoma con la que se haya formalizado acuerdo al respecto.

Segundo.- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios dispone en su artículo 57.1 que el Sistema Arbitral de Consumo es el sistema de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios.



Tercero.- El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en su artículo 1.2 que *El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores y usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.*”, y asimismo el artículo 2.1 que *“Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”* 1.2 que *“El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores y usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.”*

Cuarto.- 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.

Quinto.- 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.

Sexto.- 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).

Séptimo.- En lo referente a la ejecución del contrato, conforme indica el artículo 109 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, salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

En relación a la solicitud presentada, la competencia atribuida a la Junta Arbitral Nacional de Consumo para actuar en este ámbito no deriva de la Oferta de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que hayan podido formalizar o no las empresas reclamadas, sino de la vinculación de éstas al compromiso ético Confianza Online. Desde este ángulo, la actuación de la Junta Arbitral Nacional de Consumo no se supedita a las posibles ofertas de adhesión al arbitraje que las empresas hayan efectuado, ni a las condiciones en ellas establecidas, dándose el caso en multitud de ocasiones de sometimiento al arbitraje por esta vía de empresas que no tienen formalizado ningún compromiso de adhesión, por lo que, respecto a una tramitación de solicitud de arbitraje común o en el ámbito del comercio presencial no se encontrarían adheridas (al no constar oferta de adhesión en vigor), pero en el ámbito del comercio electrónico se someten al Arbitraje de Consumo a través de su compromiso al Código Ético Confianza Online. El Código Ético no se pronuncia al respecto, con lo que la utilización en esta instancia del Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Nacional se considera de manera plena y sin restricción objetiva alguna.



Entrando en la materia objeto de la solicitud de arbitraje presentada, 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 reclamante conocía la inexistencia de stock de uno de los productos, puesto que la empresa lo indicaba en su oferta (pedido especial sin stock), por lo que la entrega se entiende supeditada a la disponibilidad del producto. Tras conocer que no iba a ser posible la entrega, la empresa procede a la devolución del precio abonado, resolviéndose el contrato.

No obstante, el reclamante pide en su solicitud de arbitraje que la empresa reclamada le compense por la diferencia de precio correspondiente al pedido que había contratado y no le fue entregado y el precio que abonó al comercio donde finalmente realizó la compra del producto, al ser éste superior. No puede atenderse la pretensión del reclamante pues éste, al acudir a otro establecimiento, celebró de manera libre y voluntaria otro contrato distinto, del que no fue parte la empresa reclamada y en el que no debe atribuírsele responsabilidad alguna. Los vendedores o distribuidores de los productos gozan de libertad, dentro de los límites legales, para fijar los precios de venta, y en consecuencia un mismo producto no tiene por qué venderse al mismo precio en todos los comercios. El consumidor es libre de adquirir el producto allí donde quiera, valorando tanto el precio como otras condiciones de venta del mismo. En caso de acontecer alguna situación que implique un cumplimiento defectuoso o incumplimiento del contrato, el comprador debe exigir responsabilidad al comercio ante el que adquirió el producto por dicho cumplimiento defectuoso o incumplimiento, que es hasta donde llega el compromiso adquirido, no abarcando la obligación de responder por otras posibles acciones realizadas por el consumidor frente a otras empresas o entidades.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada Elec Dom Shop, S.L.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.

