

LAUDO ARBITRAL

EXpte. Núm: 158/17

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Ventas Comerciales del Baix Llobregat, S.L. (Vencobaix)

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 28 de junio 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. Pedido incompleto

El reclamante realizó, con fecha 16 de mayo de 2017, la compra de un equipo de aire acondicionado Daikin, por un importe de 577,97€. Manifiesta que la descripción del producto indicaba que se componía de tres módulos: ATX35KV + ARX35KV + BRP069A45 (unidad exterior + unidad interior + módulo de conexión wifi). Sin embargo, el tercer módulo no lo recibió en el envío, por lo que contactó con la empresa, pero le informaron de que dicho módulo no formaba parte del equipo y que, si deseaba recibirlo, debería efectuar un pago adicional de 50€.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del módulo no enviado sin coste alguno.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones, si bien consta en el expediente que en el procedimiento de mediación previa se aporta la factura del pedido, en la que solamente aparecen los dos módulos entregados, sin ninguna referencia al tercero de los mismos.

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 - especialmente en lo relativo a que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación - 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, 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).

Tercero.- 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.

Cuarto.- El artículo 61.2 del 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, 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”.

Quinto.- Según establece el artículo 63.1 del mismo Real Decreto antes mencionado, en los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, las mismas se comprometen a cumplirlo en los términos pactados. Una vez efectuado el pedido, tanto el consumidor como la empresa deben llevar a cabo de manera recíproca las prestaciones a las que se obligan. De la documentación aportada y, especialmente, de la factura emitida, se verifica que el contrato consistió en un equipo de aire acondicionado, concretamente Acond Daikin, consistente en dos módulos, indicados de manera expresa en la facturación: AX35KV (ATX35KV + ARX35KV); es decir, la unidad exterior y la interior del equipo. La factura de compra, principal documento probatorio del contrato efectuado y de sus principales características -entre otras el precio abonado y asimismo el objeto concreto del contrato-, nada indica de una tercera unidad, por lo que, con independencia de que pudiera existir en ese modelo el módulo wifi, no se incluyó en el contrato realizado, por lo que no es posible acceder a la petición del reclamante.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, no procediendo, por tanto, entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Ventas Comerciales del Baix Llobregat, 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.



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