



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 166/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Fleurop-Interflora España, S.A.

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 18 de noviembre de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

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.

SEGUNDO

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 12 de mayo de 2017, el pedido de un ramo de flores, por importe de 50€, más 9,90 por gastos de entrega, ante la falta de entrega en el período comprometido contacta con la reclamada para modificar el lugar de envío, cuando recibe el producto comprueba que no se corresponde con el adquirido, la reclamada le ofrece la opción de entregar un nuevo ramo lo que acepta pero el nuevo envío se lleva a cabo fuera del horario pactado y no es entregado a la persona destinataria del mismo.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución total o parcial del importe pagado.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones.

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, 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).

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, siendo la empresa reclamada responsable de la disponibilidad de los productos que ofrece en su página web.

Tercero.- Como se recoge en el Considerando 52 de la Directiva 2011/83/UE, sobre derechos del consumidor, el plazo de entrega puede resultar esencial en determinadas circunstancias, poniendo como ejemplo un vestido de novia que ha de entregarse antes de la fecha de boda. Pues bien, en el caso de un encargo para entregar unas flores en un sitio y fecha determinado, en la mayoría de las ocasiones coincidiendo con un momento relevante para beneficiario del regalo, su incumplimiento por una empresa especializada en esta actividad, genera una evidente frustración que desde la perspectiva jurídica debe calificarse como incumplimiento esencial de los deberes de la relación contractual celebrada.

Cuarto.- Admitiendo que en un suministro de flores mediante contratación a distancia, no resulta de aplicación el derecho de desistimiento previsto en el artículo 102 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, en virtud de la excepción establecida en el artículo 103 d) del mismo texto, por tratarse de bienes pueden deteriorarse o caducar con rapidez, los remedios que cabe plantear son: el cumplimiento, su suspensión, la resolución, la reducción de la contraprestación y la indemnización de daños.

Quinto.- Nuestro Código Civil recoge expresamente la resolución y el cumplimiento, artículo 1124 y la indemnización de daños en el 1101 y siguientes. Estos remedios son poco apropiados al caso, dada la imposibilidad de cumplir en fechas ya pasadas, suspender pagos realizados, o restituirse recíprocamente las prestaciones dado el tiempo transcurrido, requiriendo la indemnización una prueba de los daños sufridos no aportada.

Sexto.- Por ello se considera que en este supuesto, únicamente a través de una reducción de la contraprestación puede alcanzarse una solución equilibrada y justa. Este remedio no es desconocido en nuestro Código Civil, artículo 1486, para supuestos de saneamiento por vicios ocultos, y ante un incumplimiento contractual, está reconocido en la Convención de la Naciones Unidas sobre compraventa internacional de mercaderías, ratificada por nuestro país, formando por ello parte de nuestro derecho interno, y se recoge en el Marco Común de Referencia, iniciativa patrocinada por la Unión Europea, entre otros textos no vinculantes. Remedio recogido también en la Propuesta de Modernización del Código Civil en materia de Obligaciones y Contratos, publicada en el año 2009, obra de la Sección de Derecho Civil de la Comisión General de Codificación. Textos todos ellos cuyo valor interpretativo ha sido reconocido por nuestro Tribunal Supremo, para conformar a la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas las normas, según establece el artículo 3 del Código Civil.

Séptimo.- La regulación internacional señalada, orienta los textos de la Unión Europea y nuestro derecho nacional. Como ejemplo, la Directiva 1999/44/CE, sobre determinados aspectos de la venta y garantías de los bienes de consumo, que incorpora el concepto de conformidad con el contrato y prevé como una de las medidas correctoras en caso de falta de conformidad la reducción del precio. El texto refundido citado, en sus artículos 114 y ss., transpone dicha Directiva a nuestro derecho, regulando en su artículo 122, los criterios para la rebaja del precio, “será proporcional a



la diferencia existente entre el valor que el producto hubiera tenido en el momento de la entrega de haber sido conforme con el contrato y el valor que el producto efectivamente tenía en el momento de dicha entrega”

Octavo.- El Marco Común de Referencia, apartado III.-3:601 recoge lo siguiente: “El acreedor que acepta un cumplimiento no conforme con los términos que regulan la obligación puede reducir el precio. Esta reducción será proporcional a la disminución del valor de la cosa recibida en el momento del cumplimiento respecto del valor que habría tenido la cosa recibida en caso de haber sido el cumplimiento conforme”. Y asimismo prevé que “El acreedor que reduce el precio no puede obtener indemnización por los daños indemnizados de este modo, pero conserva el derecho a percibir una indemnización por otros daños que puede sufrir”

Teniendo en cuenta el referido incumplimiento sustancial del contrato celebrado y que los intentos de compensación de la empresa no aceptados por el reclamante, no pueden remediar dicho incumplimiento, se cifra en un 60% la reducción del precio proporcional a la disminución del valor de una entrega tardía en este caso.

No se aporta prueba alguna para valorar otros daños ni la calidad de las flores recibidas respecto de las encargadas.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, , procediendo a una compensación económica por parte de la empresa cifrada en 36,00 Euros, equivalente al 60% del precio total del encargo.

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.

