



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 179/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

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 2 de julio 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 del 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. Falta de conformidad.

El reclamante realiza, con fecha 29 de julio de 2016, la compra de un ordenador portátil HP por importe total de 454,95€. Este sistema operativo requería para su operatividad un código de activación, por lo que contacta con la empresa, que le indica que el programa era legal y propiedad del proveedor. No obstante, pasados unos seis meses, y como el sistema operativo del equipo era de prueba, deja de funcionar correctamente.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la sustitución del equipo por otro de similares características.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones, obrando en el expediente documentación en la cual le solicitan al cliente la ampliación de información sobre este caso, para tratar de solucionarlo.

Posteriormente al reclamante le remite HP un disco duro para que instale él mismo el sistema operativo como usuario, considerando que la marca ha puesto a la venta equipos informáticos con sistemas operativos que no disponían de licencia adquirida a Microsoft.

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 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”.

Cuarto.- 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. En concreto, la conformidad del producto adquirido con el contrato se incluye en el artículo 116, en los siguientes términos:

“Artículo 116. Conformidad de los productos con el contrato.

1. Salvo prueba en contrario, se entenderá que los productos son conformes con el contrato siempre que cumplan todos los requisitos que se expresan a continuación, salvo que por las circunstancias del caso alguno de ellos no resulte aplicable:

- a) Se ajusten a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor y usuario en forma de muestra o modelo.*
- b) Sean aptos para los usos a que ordinariamente se destinen los productos del mismo tipo.*
- c) Sean aptos para cualquier uso especial requerido por el consumidor y usuario cuando lo haya puesto en conocimiento del vendedor en el momento de celebración del contrato, siempre que éste haya admitido que el producto es apto para dicho uso.*

d) Presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado. El vendedor no quedará obligado por tales declaraciones públicas si demuestra que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión, que dicha declaración había sido corregida en el momento de celebración del contrato o que dicha declaración no pudo influir en la decisión de comprar el producto.

2. La falta de conformidad que resulte de una incorrecta instalación del producto se equiparará a la falta de conformidad del producto cuando la instalación esté incluida en el contrato de compraventa o suministro regulados en el artículo 115.1 y haya sido realizada por el vendedor o bajo su responsabilidad, o por el consumidor y usuario cuando la instalación defectuosa se deba a un error en las instrucciones de instalación.

3. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad que el consumidor y usuario conociera o no hubiera podido fundadamente ignorar en el momento de la celebración del contrato o que tengan su origen en materiales suministrados por el consumidor y usuario”.

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 producto entregado debe ser adecuado para los usos y fines correspondientes, ajustándose a la descripción y cualidades que el vendedor haya indicado y debe presentar la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo. En caso de no resultar conforme es responsabilidad del vendedor la reparación correspondiente para conseguir la conformidad del bien entregado. En concreto en la compra del ordenador portátil adquirido, el vendedor reclamado queda obligado por las publicidad e información que de este producto figura en su propia web, por cuanto dicha declaración pudo influir e influyó en la decisión de comprar el producto. Un consumidor medio al adquirir un ordenador entiende que éste se encuentra plenamente operativo y su software es legal y con la duración propia de un bien de sus características. El ordenador portátil debe ser vendido con los sistemas operativos correspondientes a su naturaleza y funcionalidad, siendo compatibles e interoperables para el fin que fue adquirido. En caso contrario el producto se considera no conforme con el contrato y el vendedor debe responder de dicha falta de conformidad.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo e equidad

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante debiendo la empresa reclamada, Centros Comerciales Carrefour S.A., proceder a la entrega al reclamante de un ordenador portátil HP de iguales o similares



características al del contrato formalizado y a la recogida del bien no conforme que deberá ser entregado por el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este laudo es de 30 días desde 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.

LA PRESIDENTA

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA