



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 153/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Llacer Electrodomésticos, S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE

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 de 2018, 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 la 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.

SEGUNDO

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 28 de octubre de 2016, la compra de una lavadora Miele WKH, por importe de 1.468,47€, entregada el 8 de noviembre de 2016. No pudo ser instalada porque la cocina se encontraba en obras y quedó en otra habitación de la casa. La reclamante por su cuenta procedió a trasladar la lavadora y comenzar la instalación. Al no poder hacerlo llamo al técnico y según consta en el informe de servicio apreció que la chapa trasera estaba deformada al haber sido golpeada la lavadora. Y que presentaba una rotura interna que no se vio en la instalación.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la retirada de la lavadora y la devolución del importe pagado (1.468,47€).

Por otro lado la empresa transportista tampoco recibió queja de la reclamante hasta transcurridas más de 24/48 horas desde la entrega, por lo que tampoco se hacen responsables.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta las siguientes alegaciones, que según un informe técnico la lavadora no es reparable, que la reclamante había forzado las barras de transporte de sujeción del tambor y que la chapa trasera estaba deformada al haber sido golpeada. Asimismo manifiesta que el

fabricante realiza una comprobación estricta de cada electrodoméstico por lo que es imposible que el interior de la lavadora presentase ese tipo de daños, además la reclamante, antes de llamar al servicio técnico para realizar la instalación, desembaló y traslado el electrodoméstico y por lo tanto lo manipuló para intentar sacar las barras.

CUARTO

A la vista de las alegaciones presentadas por la reclamada, la reclamante manifiesta que no forzó las barras de transporte de sujeción del tambor en ningún momento, que intentó quitarlas siguiendo las instrucciones del fabricante, pero desistió por lo que llama al servicio técnico del fabricante, que el daño es interno ya que al desembalar la lavadora no se veía rotura alguna. La reclamada le ofreció el pago del 50% de otra lavadora que no aceptó.

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.

Tercero.- De acuerdo a lo establecido en 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 el vendedor se hace responsable de que el producto resulte conforme con el contrato realizado, respondiendo de la falta de conformidad, entendiéndose que los bienes entregados son conformes al contrato realizado si se ajustan a la descripción realizada por el vendedor y posean las cualidades del producto que el vendedor haya presentado al consumidor, son adecuados para los usos a que ordinariamente se destinan los productos del mismo tipo y presentan 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

Cuarto.- Los artículos 68 y ss. del mismo texto legal, establecen la posibilidad del consumidor de ejercitar el derecho de desistimiento como facultad para dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, indicando que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho, así como que existe un plazo mínimo de catorce días naturales para llevarlo a cabo

El reclamante adquirió un producto determinado y éste debió ser recibido como tal en perfectas condiciones de uso por el cliente. La reclamante no avisó del estado de la lavadora ante un posible golpe a la empresa de transporte ni desistió dentro del plazo de 14 días naturales ante la empresa reclamada. La reclamante no ha aportado prueba de que el producto realmente se encuentre defectuoso en el momento de la entrega, entendiéndose por el técnico que el aparato había sido desembalado, trasladado y manipulado antes de llamar al servicio técnico para realizar la instalación. . Por otra parte, a la vista de la situación, el reclamante podría haber ejercido el derecho de desistimiento en plazo, algo que tampoco formalizó, aceptando el contrato en las condiciones pactadas.

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

LAUDO

**Desestimar la pretensión de la reclamante,
, no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la
empresa reclamada.**

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