



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 260/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Centros Comerciales Carrefour, S.A.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE 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 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 la 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

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 20 de junio de 2017, la compra de un teléfono Meizu Pro 6S por importe de 426,40€, manifiesta que el terminal llegó sin cargador europeo y después de dos meses de dos meses dejó de funcionar, la reclamada le ofrece la posibilidad de tramitar la garantía, tras informar a la misma de que el móvil no se encontraba homologado en España no obtiene una respuesta satisfactoria a su incidencia.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega de un teléfono homologado, o el reembolso del importe del pedido, así como poder recuperar los datos contenidos en el móvil.

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada ésta presenta las siguientes alegaciones, que efectivamente es un producto que no está oficialmente comercializado en Europa, por tanto que se trata de un producto importado, y se comercializo según salió de fábrica. Manifiesta que la cliente no desistió de la compra en los 14 días que tenía disponible para ello, con lo cual entra en vigor la garantía del mismo,

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 valido 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 con los artículos 118 y ss. del mismo Real Decreto 1/2007, el vendedor se hace responsable de que el producto resulte conforme con el contrato realizado, respondiendo de la falta de conformidad, pudiendo optar el consumidor inicialmente entre la sustitución y la reparación del producto adquirido. Si el defecto del producto se manifiesta durante los primeros seis meses de la compra, se presumirá que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega y procederá a la sustitución, siendo esta responsabilidad del vendedor y dando la posibilidad al reclamante de reclamar la sustitución del producto adquirido, o en su caso repararlo, al no ser conforme con el contrato realizado, y subsidiariamente acudir a la rebaja en el precio o la resolución del contrato.

El reclamante adquirió un producto nuevo y éste debió ser recibido como tal en perfectas condiciones de uso por el cliente deponiendo de 14 días para desistir de la compra, pero no fue hasta después de dos meses cuando reclama, por tanto ya entra el periodo de garantía del mismo, pudiendo ejercitarlo durante 6 meses a la empresa Carrefour donde adquirió el mismo, para que en su caso determinaran la conformidad del producto y en su caso la reparación del mismo,

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

LAUDO

Desestimar, la pretensión de la reclamante

, puesto que no ejerció en su momento el derecho al desistimiento en el plazo de 14 días que tiene para ejercitar el mismo y no ha demostrado la falta de funcionamiento del teléfono, puesto que en el plazo de 6 meses de garantía, no lo ha llevado a reparar

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.