



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 248/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Pagopoconline, S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Presidenta Suplente

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 19 de junio 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 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 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

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 19 de junio de 2017, la compra de un aparato de aire acondicionado Mitsubishi, por importe de 582€, tras detectar el mal funcionamiento del aparato contacta con la reclamada para tramitar la garantía, recibiendo en dos ocasiones la visitas de técnicos sin ofrecerle solución alguna.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reemplazo del aparato, su instalación y el arreglo de los desperfectos ocasionados por la avería.

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada ésta alega que no es una avería en su funcionamiento sino un defecto provocado por una mala manipulación en su instalación.

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 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 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. Estando en vigor el plazo de garantía, tras detectar el comprador el mal funcionamiento del aparato se contactó con dos técnicos distintos para comprobar su instalación, estimando que el problema se encontraba en el producto.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, procediéndose al remplazo del aparato, su nueva instalación y los desperfectos producidos por la avería.

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.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO