



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 25/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Carrefour

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, 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 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

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 realiza, el 11 de diciembre de 2017, la compra de un colchón viscoelástico Visco Luxury por un importe de 194,99 euros. Según alega la reclamante, el colchón adquirido se hundía más de lo normal, motivo por el que contactó con la reclamada para tramitar su devolución, quien le informó que no podían aceptar su petición al ser un producto de higiene y encontrarse desembalado. No conforme, al considerar que el colchón se encuentra defectuoso, solicita el abono del importe del pedido.

TERCERO

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

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS



Único.- Conforme establece el artículo 103 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el derecho de desistimiento establecido en el artículo 102 no será aplicable a los contratos que se refieran, entre otros supuestos al suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

En relación al conflicto planteado, el reclamante celebró un contrato con la empresa reclamada, plenamente válido y consentido, en el que se advertía que al ser un producto relacionado con el descanso, por motivos de higiene no sería admisible el cambio del producto si éste se encontraba desembalado, fuera del embalaje original. El reclamante reconoce que lo ha usado y “no le gusta que se hunde demasiado” al acostarse sobre el mismo. Este requisito adicional se encuentra plenamente relacionado con el tipo de producto en cuestión, es perfectamente asumible por el consumidor afectado, que debe conocer que existen productos que por dichos motivos de higiene no pueden ser separados de su embalaje, ni mucho menos usarlos y resulta necesario teniendo en cuenta la finalidad del desistimiento, que conlleva la devolución del producto y la posibilidad que tiene la empresa de vender el producto a otro cliente. Una vez usado, y con el embalaje abierto no es posible la nueva venta. Por otra parte, el producto puede ser probado sin que sea necesaria la apertura del embalaje y la apreciación de la dureza mayor o menor respecto al modelo estándar puede estar afectada por usos o pruebas de varios clientes, sin que pueda apreciarse falta de conformidad con lo entregado.

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

LAUDO

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

Este Colegio Arbitral, no puede determinar con las pruebas insuficientes que aporta el comprador, que el defecto sea causado por un defecto de fábrica y no por el uso del mismo.

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