



## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 58/2018

### 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 de 2019, 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 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. En el curso del procedimiento y ante la imposibilidad de ejercer sus funciones los árbitros titular y suplente, \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, respectivamente, fue designada como sustituta \_\_\_\_\_, dándose por enterada de las actuaciones efectuadas.

## 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 6 de febrero de 2018, el pedido de un moldeador de pelo Solac Surf Style, por un importe de 20,29€, manifiesta que solicitó ejercer su derecho de desistimiento y que la reclamada se opuso alegando que se trataba de un producto de higiene. Solicita la devolución del artículo y el reembolso del importe abonado.

## TERCERO

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

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** El artículo 102.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, (TR), aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor y usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de 14 días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste.

**Segundo.-** El artículo 103 TR, prevé como excepción al derecho de desistimiento, en su apartado e), “El 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.”

**Tercero.-** La mencionada excepción trae causa del artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

**Cuarto.-** El derecho de desistimiento, tiene por objeto proteger al consumidor en la situación concreta de una venta a distancia, en la que no tiene la posibilidad real de ver el producto ni de conocer las características del servicio antes de celebrar el contrato. Por tanto, se considera que el derecho de desistimiento compensa la desventaja resultante para el consumidor de un contrato a distancia, concediéndole un plazo de reflexión apropiado durante el cual tiene la posibilidad de examinar y probar el bien adquirido (sentencia de 23 de enero de 2019, Walbusch Walter Busch, C-430/17, EU:C:2019:47, apartado 45).

**Quinto.-** El artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83, que constituye una excepción al derecho de desistimiento es, como disposición del Derecho de la Unión que limita los derechos otorgados a efectos de protección, de interpretación estricta (véase, en este sentido, la sentencia de 10 de septiembre de 2014, Kušionová, C-34/13, EU:C:2014:2189, apartado 77). Evidentemente, tal criterio es aplicable a la normativa española.

**Sexto.-** Por ello, la excepción al derecho de desistimiento prevista en el artículo 16, letra e), de la Directiva 2011/83, y en el 103 e) TR, solo es aplicable cuando, tras haber sido retirado el precinto del embalaje, el bien que contiene deja definitivamente de estar en condiciones de ser comercializado por razones de protección de la salud o de higiene, puesto que la propia naturaleza de este bien hace imposible o excesivamente difícil que el comerciante adopte medidas que le permitan ponerlo de nuevo a la venta sin contravenir alguno de estos imperativos. (Sentencia C-681/17, apartado 40)

**Séptimo.-** En definitiva, si a las prendas de vestir o a los colchones, que pueden estar en contacto directo con el cuerpo humano, se ha considerado tanto por la legislación como por su interpretación realizada por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea, que no se aplica la meritada excepción, puesto que cabe presumir que el comerciante puede, después de su devolución por el consumidor, y mediante un tratamiento de limpieza o desinfección, hacer que estén en condiciones de ser nuevamente utilizados por un tercero y, por tanto, de ser nuevamente comercializados, sin contravenir los imperativos de protección de la salud o de higiene, parece perfectamente lógico trasladar estos criterios a otra categoría de productos de consumo como la representada por moldeadores de pelo.



**Octavo.-** Por último, señalar que las condiciones de devolución publicadas por la reclamada en su web, en caso alguno pueden suponer una renuncia previa a los derechos de los consumidores, artículos 10 y 86 del TR.

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

### LAUDO

**Estimar la pretensión de \_\_\_\_\_, debiendo la empresa Centros Comerciales Carrefour, S.A., proceder a reembolsarle el pago recibido y a aceptar la devolución del moldeador de pelo.**

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.

