



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 84/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Home Design Virtual Shops, S.L.

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 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 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 9 de febrero de 2018, la compra de un Sofá Chaise Longue Domay, por importe de 366,69€, pagado por Pay Pal, manifiesta que después de una semana se pone en contacto con la reclamada indicando que al no haber nadie en su domicilio el transportista avisase con un día de antelación, posteriormente la reclamada envía un comprobante de entrega no firmado por él y con otro DNI, la empresa se compromete a devolverle el dinero, pero le dicen que tiene el dinero bloqueado por paypal, lo que, según manifiesta, es incierto. Asimismo que en las cámaras de seguridad de su domicilio durante ese día de la supuesta entrega no hay imágenes de la misma, en el horario que figura en el comprobante enviado por la reclamada.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado (366,69€).

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta las siguientes alegaciones, manifiesta que se envió al reclamante un e-mail comunicando la salida del pedido de su almacén. A su vez la agencia de transportes le llamó en diversas ocasiones para concertar la cita para la entrega. Asimismo manifiesta que cuando el pedido ya

estaba entregado por el transporte el reclamante solicitó la entrega por medio de PayPal, que se intentó contactar con él en numerosas ocasiones resultando imposible, hecho que se indica también por PayPal, por este medio se eleva a disputa y con las pruebas que se aportan PayPal falla a su favor.

El reclamante a abrir otro caso en PayPal indicando en ésta ocasión que su transacción por PayPal no había sido autorizada, cosa que estudia un experto de la plataforma de PayPal, que nada tiene que ver con la reclamada, y también falla a su favor.

En un primer momento, como acto de buena fe, se iba a devolver al reclamante el importe, ya que existían las pruebas de la entrega del pedido pero no se pudo hacer en ese momento porque PayPal aún le tenía retenido el importe a la empresa. Al abrir otro caso indicando transacción no autorizada y comenzar las distintas faltas de respeto al personal de la empresa, tanto nuestro superior como el departamento Jurídico decide que no se puede devolver el dinero ya que, visto el cambio de actitud dejaba de ser un gesto comercial de buena fé por nuestra parte y pasaba a parecer que se cedía a la amenaza.

Manifiesta que PayPal le ha dado dos veces la razón. La agencia de transportes, última responsable de la entrega del pedido garantiza y aporta pruebas de que sí se ha entregado el pedido e incluso van a tomar las acciones legales oportunas dado que se está imputando un hecho muy grave a uno de sus empleados.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero y único.- El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en su artículo 2.2 que "...no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias."

A la vista de este precepto se concluye que no son objeto posible del arbitraje de consumo aquellas situaciones de las que racionalmente pueda deducirse la existencia de una presunta conducta delictiva. En el caso que nos ocupa, la propia recurrente señala que su firma y DNI ha sido falsificado por la empresa transportista; por su parte, en las alegaciones de la empresa reclamada, se afirma igualmente que la empresa transportista no descarta entablar acciones legales por los hechos que se imputan a uno de sus empleados; todos estos hechos suponen la presunción de que tras ellos existe una posible conducta delictiva (indicios racionales de usurpación de identidad o personalidad). En este caso, tras las oportunas investigaciones policiales y judiciales podrá, si es procedente, iniciarse proceso penal, en el cual en caso de apreciarse delito, el juez deberá pronunciarse sobre la responsabilidad por daños y perjuicios ocasionados al denunciante, no pudiendo esta Junta Arbitral por razón de su competencia entrar en



el fondo del asunto; por lo que esta reclamación queda, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, excluida del Sistema Arbitral de Consumo.

Esta notificación se pondrá en conocimiento a los efectos oportunos en conocimiento tanto de la parte reclamante como de la empresa reclamada.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO