



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 137/2018**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Conforama España, 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 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 28 de enero de 2017, la compra de seis artículos de mobiliario y decoración, por un importe de 1.915€, uno de los muebles Chaise Longue Benson está defectuoso, por lo que comunica la incidencia a la reclamada, sin solución satisfactoria.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la sustitución de la pieza dañada o el importe de la misma para poder repararla.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta las siguientes alegaciones, manifiesta que el producto adquirido por la reclamante en el momento de su adquisición y entrega cumplía con los requisitos de conformidad del contrato, que la reclamante formula reclamación por ello con fecha 21 de marzo de 2018, once meses después de la entrega de su pedido. Asimismo que encontrándose el producto en período de garantía se procedió a comunicarlo al Servicio Técnico, que considera el origen del defecto un uso incorrecto.



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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** El artículo 119 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada.

**Segundo.-** El artículo 120 de la norma citada establece el régimen jurídico aplicable a la reparación y la sustitución señalando que la reparación o sustitución será gratuita para el consumidor, incluyendo la gratuidad los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad y aludiendo, en especial, a los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. También indica que deberá llevarse a cabo en un plazo razonable, suspendiéndose el cómputo de los plazos de garantía. Si concluida la reparación y entregado el producto, éste sigue siendo no conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la sustitución del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo.

**Tercero.-** El artículo 123 del mismo texto señala que salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los seis meses posteriores a la entrega del producto, sea éste nuevo o de segunda mano, ya existían cuando la cosa se entregó, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad.

En el presente caso, la falta de conformidad se manifiesta y es comunicada al vendedor fuera del plazo de los seis primeros meses de garantía, por lo que, el reclamante debe acreditar que el producto tenía un defecto de origen. Al no haberse acreditado suficientemente, no puede presumirse sin más que el producto fue entregado con defectos de fabricación, máxime cuando han transcurrido 11 meses de la adquisición del producto en cuestión.

No obstante, el reclamante mantiene el derecho a conocer cuál es el problema del producto adquirido, como información que debe prestarse al consumidor, y asimismo a efectuar la reparación del producto, haciéndose cargo, al no haber acreditado que el defecto lo sea de fabricación, de los costes que esto conlleve.

A la vista de todo lo anterior este Colegio Arbitral, se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

## LAUDO



**Desestimar la pretensión de la reclamante, frente a Conforama España SA, no procediendo sustitución ni la devolución del importe.**

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