



MINISTERIO
DE CONSUMO

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE CONSUMO

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 121/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Conforama España, 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 6 de febrero de 2020, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1.- 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.

CORREO ELECTRÓNICO:

subdireccion.arbitraje@consumo-

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 9182 24487
FAX: 9182 24551



2.- 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 24 de noviembre de 2017, la compra de un canapé desmontable Easy Ready y una Chaise Longue Carling, por importe de 1.249,60 euros.

El día 12 de febrero de 2018, se produce la entrega del producto y, manifiesta la reclamante que que al ir a montar el sofá, los instaladores estropean la base de la Chaise Longue y las patas. Ante esta situación se le comunica a la clienta que se pedirán las piezas dañadas a fábrica, y que se le entregarán una vez estén disponibles.

Desde la empresa le comunican varias fechas de entrega de las piezas que faltan para proceder al montaje completo del sofá objeto del pedido, incumpliendo dichas entregas, tal y como manifiesta la reclamante y reconoce la reclamada.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega de la base del sofá y una indemnización por los días en los que no ha podido utilizarlo.

3.- Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta las alegaciones que a continuación se expresan.

En primer lugar, manifiesta que con fecha 29 de enero de 2018 se pone en contacto con la reclamante para realizar la entrega, pero al estar de obras no puede recibir la mercancía.

En segundo lugar, la entrega del pedido se produce el 14 de febrero de 2018. Este mismo día, se solicita al fabricante una estructura nueva más una pata que se encuentra deteriorada.

En tercer lugar, que una de las piezas se entrega el día 31 de marzo de 2018 y la otra el 29 de junio con lo que el sofá quedó montado correctamente.

4.- A la vista de las alegaciones presentadas por la reclamada, la reclamante hace llegar a esta Junta un escrito manifestando las alegaciones que se indican a continuación.

En primer lugar, indica que las piezas que se piden al fabricante del día de la instalación (14 de febrero de 2018), no se encuentran deterioradas, sino que fueron los transportistas quienes las estropearon al no saber montar el sofá. Que la empresa solo pidió la mitad de la estructura dañada, cuando debía haber pedido la estructura completa.

En segundo lugar, que la empresa incumplió los plazos de entrega de la primera estructura.



En tercer lugar, desmiente que el 29 de junio de 2018 quede servida la parte de la estructura que faltaba, ya que a fecha 6 de julio de 2018 estaba pendiente de recibir la misma.

5.- Con fecha 23 de julio de 2018, una vez que el Expediente se encuentra en tramitación ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo, la reclamante comunica a la misma, a través de correo electrónico, que el día 20 de julio de 2018, por parte de la reclamada se procedió al envío de la pieza que faltaba. Ante esta situación, manifiesta que desea continuar con el procedimiento, manteniendo su petición de indemnización por el tiempo de demora entre el montaje infructuoso del sofá y el envío correcto de la pieza necesaria para su correcta instalación.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- Según el artículo 1258 del Código Civil, “los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo 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”.

Vista la documentación obrante en el expediente ha quedado acreditado 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.

SEGUNDO.- 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, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7 del Código Civil.

TERCERO.- 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. Así mismo, según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, por lo que deben cumplirse los plazos establecidos en el contrato.

CUARTO.- Sea como fuere, la controversia surgida entre reclamante y reclamada queda solucionada con fecha 20 de julio de 2018, tal como acredita la reclamante.

Por tanto, ante la solución del problema surgido entre las partes, no corresponde entrar al fondo del asunto, no habiendo lugar a acceder a la solicitud inicial de la reclamante.

QUINTO.- En lo que respecta a la solicitud de indemnización, cabe aludir a que según el artículo 120 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 (en adelante, TRLGDCU), “la reparación o sustitución del producto deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario”.

Visto el precepto anterior, queda patente de los hechos descritos en la fundamentación fáctica que la empresa vendedora no actuó con la suficiente diligencia en cuanto al transporte e instalación del



producto, así como posteriormente a la reparación del sofá dañado por los operarios de la empresa de transportes.

Por tanto, es responsabilidad de la empresa vendedora, en todo caso, procurar una entrega en tiempo y forma, según los plazos acordados con el consumidor, manteniendo la diligencia debida en atención al cumplimiento satisfactorio de sus obligaciones, procurando contratar el servicio de transporte a una empresa responsable y con garantías de prestación correcta del servicio.

Teniendo en cuenta el artículo 1902 del Código Civil, que dispone que “el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, está obligado a reparar el daño causado”. Por lo tanto, ante la demora sufrida en la reparación y el daño sufrido y alegado por la reclamante, cabe la indemnización del mismo, en aras a su compensación económica.

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante, _____, debiendo la reclamada, Conforama España, S.A., abonar a la reclamante una indemnización de 50 euros, por no haber llevado a cabo la reparación del producto en el plazo razonable.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del Laudo es de 30 días a partir de su notificación.

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.

