



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 152/2018**

**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 14 de julio de 2016, la compra de un ordenador Lenovo Yoga 3 en uno de los Centros Comerciales Carrefour. El ordenador desde su compra manifiesta que le ha ocasionado bastantes problemas, estando hasta tres veces en el servicio técnico.

Solicita, la sustitución del producto por otro en perfecto estado o la devolución de parte del importe desembolsado que le permita hacer frente a la compra de un nuevo ordenador de las mismas características.

## 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

**Primero.-** Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente 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. 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 (artículo 7 C.C).

**Segundo.-** 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, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

**Tercero.-** De acuerdo con los artículos 118 y ss. del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, el vendedor se hace responsable de que el producto resulte conforme con el contrato realizado, respondiendo de la falta de conformidad, pudiendo optar el consumidor inicialmente entre la sustitución y la reparación del producto adquirido y subsidiariamente, la rebaja en el precio o la resolución del contrato. Salvo prueba en contrario, si el defecto del producto se manifiesta durante los primeros seis meses de la compra se presumirá que la falta de conformidad ya existía en el momento de la entrega, excepto cuando esta presunción sea incompatible con la naturaleza del producto o la índole de la falta de conformidad

**Cuarto.-** El artículo 123 del mismo texto legal 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 trascurridos los 6 meses, por lo que corresponde al reclamante justificar que el problema no se debe al uso o la antigüedad del ordenador.

En este caso, el reclamante adjunta varias partes de reparación, el primero de ellos de fecha 22 de julio de 2016, días después de realizar la compra, por lo que parece deducirse que los problemas del ordenador surgieron desde su compra. Además de este parte de reparación, se adjunta más documentación que prueba que el ordenador ha estado varias veces en el servicio técnico, sin conseguir un diagnóstico claro de cuál es el problema que tiene.

Con los partes de reparación y alegaciones efectuadas por la parte reclamante indican que es probable que el ordenador fuera adquirido con algún problema técnico o un problema de fábrica que afecta a su sistema operativo y que dificulta su funcionamiento normal.

En este sentido se pronuncia además uno de los partes del servicio técnico que se adjuntan.



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

### LAUDO

**Estimar la pretensión del reclamante, , debiendo la empresa reclamada Carrefour ofrecerle dentro de la garantía del producto, un nuevo ordenador de las mismas características y precio, debido a que sucesivas reparaciones no han permitido el funcionamiento óptimo del producto.**

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