



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 150/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

SINcuotas, 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, 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.

La reclamante alega que en la contratación de una alarma para su vivienda no se le informó correctamente de su derecho al desistimiento del contrato, desistimiento que considera que realizó en plazo por no estar de acuerdo con la compra realizada y no ajustarse ésta a lo establecido, dejando en todo momento clara su voluntad de devolver el producto contratado.

Solicita a la empresa que se recoja el producto en su domicilio y se le devuelva el importe de la compra por valor de 990 euros.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta alega que no hay motivo para aceptar el desistimiento dado que éste se realiza fuera del plazo establecido, no procediendo compensación ni devolución a la parte reclamante.

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.

Segundo.- Celebrado el contrato válidamente entre las partes, acuerdo con el Artículo 71 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, el consumidor disponía de un plazo de catorce días naturales, a contar desde la entrega del producto, para ejercer el derecho de desistimiento, sin necesidad de invocar ninguna causa.

Tercero.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116 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, se presume que existe conformidad de los productos con el contrato cuando *“presenten la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo que el consumidor y usuario pueda fundadamente esperar, habida cuenta de la naturaleza del producto y, en su caso, de las declaraciones públicas sobre las características concretas de los productos hechas por el vendedor, el productor o su representante, en particular en la publicidad o en el etiquetado”*.

Cuarto.- La reclamante intentó efectuar el derecho de desistimiento en el plazo señalado legalmente de catorce días, no existiendo constancia de que se haya atendido este desistimiento en el plazo legal por parte de la empresa, induciendo a error en la información proporcionada a la reclamante.

Quinto.- Falta de transparencia en la información del contrato. La persona empresaria tiene el deber de información y documentación. No hay constancia de que se ofreciera información ni documentación en relación a la garantía y el derecho de devolver y desistir el objeto del contrato en el plazo de 14 días.

Sexto.- Si bien el desistimiento no fue expreso por falta de información, se entiende que es válido y se produjo tácitamente al devolver la alarma y declarar la reclamante que el producto no reunía las condiciones contratadas, mostrando su disconformidad y devolviéndose de inmediato el producto a la empresa. Además el desistimiento no tiene por qué revestir una formalidad especial. Se trata de un derecho que va unido y ha de deducirse de una determinada forma de actuar del reclamante, se trata de un derecho irrenunciable por parte del consumidor y que el vendedor siempre debe respetar.

Séptimo.- Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas, en cualquier caso, antes de transcurrido 14 días desde que la persona consumidora haya informado a la persona empresaria de su decisión de desistir del contrato, hecho que tuvo lugar por parte de la parte reclamante informando de su decisión al empresario y devolviendo el producto.

Octavo.- El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho (mediante envío del documento de desistimiento-que no se ofreció por parte de la empresa reclamada- o mediante la devolución de los productos recibidos).



Noveno.- Pasado el plazo sin el abono, la persona consumidora tendrá derecho a reclamar la suma adeudada duplicada, con independencia de poderse reclamar indemnización por daños y perjuicios.

Décimo.- Desde el punto de vista de la garantía del producto, si no atendemos al desistimiento de la reclamante como causa para resolver el contrato, ha de reconocerse igualmente que el producto adquirido se encontraría en garantía, dentro del plazo de los primeros 6 meses que da derecho a la parte reclamante a resolver el contrato por falta de conformidad.

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, , **debiendo la empresa reclamada SINCUOTAS abonar en la cuenta que le indique la parte reclamante la cantidad de 985,68 euros así como la parte correspondiente a las cámaras y cargador y que fueran desembolsadas en su momento por la reclamante; devolviendo la parte reclamante la alarma y resto de dispositivos que haya recibido, resolviéndose así el contrato entre las partes.**

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.