



## LAUDO ARBITRAL

**EXpte. Núm: 299/18**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

El Corte Inglés, S.A.

### Colegio Arbitral:

### PRESIDENTA 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 2019, 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 junio de 2018, la compra de un televisor marca Hisense, modelo 43N5700, por importe de 379,32 €, entregado el 12 del mismo mes. Manifiesta que el 30 de julio al instalarlo en su nuevo domicilio y encenderlo aparecen líneas verticales que no dejan ver la imagen. Ese mismo día llama al reclamado para manifestar que la televisión está rota. El 2 de agosto el servicio técnico de Hisense, examina el aparato y “verifica que posee una rotura en la pantalla, ocasionada por un golpe o mal uso del aparato. Avería excluida de cobertura de garantía del fabricante”. El reclamante solicita la reparación o sustitución del televisor

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones: Que desde el momento de la compra hasta que comunica que el TV está roto pasa un mes y medio. Considera que si se le hubiere remitido rota, ya lo estaría en el momento de la entrega, que los daños no obedece a defecto alguno de serie y/o conformidad del televisor y que a la vista del informe del servicio técnico, queda claro y concluyente que la rotura no resulta amparada por la garantía legal del producto, al no obedecer a ningún defecto del mismo, y si al mal uso y/o negligencia por parte del usuario.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** El artículo 116 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, establece una responsabilidad objetiva y obligatoria del vendedor, con las limitadas causas de exoneración recogidas en dicho precepto, por las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega, abarcando tanto la presencia de los vicios ocultos del 1484 del Código Civil, como cualquier defecto, al margen de su gravedad o de su carácter aparente u oculto. Un requisito básico de conformidad es que el producto sea apto para los usos a que se destinen los productos del mismo tipo (apartado 1b), sin que el origen de esa falta de aptitud funcional, diseño, manipulación, almacenamiento, transporte, etc, tenga relevancia, dado que la responsabilidad del vendedor según lo señalado no depende de su culpa, sino de que lo entregado no se ajusta a las prestaciones exigibles en virtud del contrato.

**Segundo.-** El artículo 119 del citado texto refundido 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.

**Tercero.-** El artículo 120 de la norma citada establece el régimen jurídico aplicable a la reparación y la sustitución señalando:

a) Serán gratuitas para el consumidor y usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios realizados para subsanar la falta de conformidad de los productos con el contrato, especialmente los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable y sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario, habida cuenta de la naturaleza de los productos y de la finalidad que tuvieran para el consumidor y usuario.

c) La reparación suspende el cómputo de los plazos a que se refiere el artículo 123. El período de suspensión comenzará desde que el consumidor y usuario ponga el producto a disposición del vendedor y concluirá con la entrega al consumidor y usuario del producto ya reparado. Durante los seis meses posteriores a la entrega del producto reparado, el vendedor responderá de las faltas de conformidad que motivaron la reparación, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan en el producto defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

d) 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.

e)...g)

**Cuarto.-** El artículo 123 del mismo texto señala que el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega. 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 es comunicada al vendedor dentro del plazo de seis meses desde la entrega, lo que genera una presunción que debe enfrentarse con una prueba convincente por la reclamada. Esta prueba no se aporta, habida cuenta que el golpe al que se puede atribuir el origen del mal funcionamiento, pudo producirse antes de dicha entrega, entendiéndose que el mal uso consiste, precisamente, en no haber cuidado con diligencia el aparato y posibilitado el golpe recibido, cuestión que el servicio técnico deja abierta, sin dar dato alguno que permita situar el momento ni las circunstancias del origen del daño, lo que no permite concretar la responsabilidad en la fabricación, almacenamiento, transporte o utilización por el consumidor, y por ello, debe aplicarse la presunción señalada.

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

### LAUDO

**Estimar la pretensión del reclamante, \_\_\_\_\_, debiendo El Corte Inglés, S.A., proceder a la reparación gratuita y en un plazo razonable del referenciado televisor o a su sustitución por otro de similares o superiores características.**

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.