



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 60/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE

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 9 de julio 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. Garantía del producto.

La reclamante realiza, con fecha 2 de febrero de 2017, la compra de un móvil Iphone 6s 64GB por un importe de 429 euros. Según alega la particular, en noviembre de 2017 el aparato dejó de funcionar correctamente, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones para ejercer su garantía. Sin embargo, desde la empresa le indicaron que debía contactar con la compañía distribuidora, con la que la reclamante ha intentado comunicarse, sin obtener, a fecha de interposición de la reclamación, una solución satisfactoria a su incidencia, manifestando además que ya no forma parte de la plataforma de FNAC. No conforme, solicita la asunción de los gastos íntegros de reparación por parte de la reclamada.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones, que se trata de un pedido realizado a través de la plataforma Marketplace donde la mercantil JINDA TRADING LIMITED LTD publicitaba el producto, en estos casos, FNAC no puede ser parte reclamada ya que actúa como mera intermediaria de un tercero que es el que vende el producto; esto es, FNAC no actúa como mandatario ni como agente del vendedor, sino que únicamente proporciona el adecuado soporte electrónico para que se pueda, en su caso, llevar a cabo el comercio entre comprador y vendedor. FNAC

es un mero “albergador de datos” que suministra un determinado servicio de la sociedad de la información, como es el de prestar “servicios de alojamiento” o “web hosting”, cediendo a los vendedores un espacio en el que anunciar sus productos. Por ende, FNAC no es parte contractual, ya que no realiza ningún encargo por cuenta del vendedor.

Es por ello que, en todo caso, cualquier tipo de reclamación que tuviera relación con la compraventa debería formularse contra el vendedor que en concreto ofertó el producto y debe responder de la garantía.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El artículo 1.2. del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo establece que, “El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”

Segundo.- El Código Civil, en el artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato el consentimiento de los contratantes, el objeto cierto que sea materia del contrato y la causa de la obligación que se establezca.

Tercero.- En relación al contrato de compraventa, el mismo código regula en el artículo 1445 que “Por el contrato de compra y venta uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente.”

En este sentido, el artículo 110 del RDL 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, establece que “En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo”

En el caso planteado, la compra se realiza a través de la página web FNAC, pero, sin embargo, se lleva a cabo, no directamente a este vendedor, sino en el MARKETPLACE, a un vendedor externo. Las compras formalizadas bajo esta modalidad de venta se rigen siguiendo unas condiciones generales específicas distintas a las aplicables para la compra directa ante FNAC. Estas cláusulas se encuentran plenamente disponibles para el usuario y el cliente necesariamente se adhiere a ellas para comprar los productos. Al realizar la compra, el cliente asume una relación directa con el vendedor en el ámbito de la responsabilidad derivada por dicha compra, que no puede ser trasladada a FNAC, que actúa como mero intermediario en las ventas que se llevan a cabo en su MARKETPLACE. Por tanto no resulta posible estimar la pretensión solicitada de cubrir la garantía, al no haberse efectuado la contratación directamente con la empresa reclamada y por ello no poder atribuir responsabilidad alguna a la misma. Ahora bien,



teniendo en cuenta que FNAC está adscrita al Código ético de confianza on line, debe vigilarse que las empresas que forman parte de su Marketplace cumplan con las máximas garantías para la defensa de los derechos de los consumidores que contraten en la plataforma Marketplace, debiendo ejercer FNAC el papel vigilante y de mediadora con las empresas que publicitan en su plataforma.

Por último, señalar la obligación de transparencia y el deber de informar al consumidor por parte de FNAC en lugar visible dentro de la página web www.fnac.es cuando se esté contratando un producto dentro del Marketplace con un vendedor ajeno a FNAC.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, la falta de responsabilidad de FNAC en el cumplimiento de este contrato y en relación a la garantía del producto no excluye la posibilidad que tiene la reclamante de acudir a la vía judicial frente a la empresa vendedora JINDA TRADING LIMITED LTD, si así lo estima conveniente.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Grandes Almacenes FNAC España S.A.U.

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