



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 108/2018**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Quirumed, 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 11 de febrero de 2019, 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.

2.- La reclamante presenta solicitud de arbitraje en fecha 8 de mayo de 2018, alegando que diversos hechos y circunstancias relativos a 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 9 de diciembre de 2016, la compra de un Scooter eléctrico HS118 cuatro ruedas, para personas con modalidad reducida por un importe de 749,99€ y, tras comprobar el mal funcionamiento del mismo, contacta con la empresa reclamada para su reparación. Indica la reclamante, que el producto resultó defectuoso desde el primer día, intentando que fuera reparado lo que, según indica, no sucedió. Añade que no acepta la proposición de la empresa de que sea reparado el producto, considerando que este es defectuoso desde el primer momento.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reembolso del importe de la compra y una compensación equivalente a la cantidad abonada por el alquiler de otro aparato de sustitución, ya que al tratarse de una persona con problemas de movilidad deber utilizar este tipo de productos para poder desplazarse.

3.- Traslada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**PRIMERO.-** El artículo 119 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), 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.

**SEGUNDO.-** El artículo 120 de la TRLGDCU el régimen jurídico aplicable a la reparación y la sustitución, señalando que la reparación o sustitución será gratuita para el consumidor, incluyendo la gratuidad los gastos necesarios para subsanar la falta de conformidad y aludiendo, en especial, a los gastos de envío, así como los costes relacionados con la mano de obra y los materiales. También indica que deberá llevarse a cabo en un plazo razonable, suspendiéndose el cómputo de los plazos de garantía. 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.

**TERCERO.-** El artículo 123 del mismo texto 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.

**CUARTO.-** El artículo 120 del TRLGDCU establece:

*“La reparación y la sustitución se ajustarán a las siguientes reglas:*

- 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”.*

En el presente caso, las faltas de conformidad del producto son comunicadas a la empresa en los seis meses posteriores a su adquisición, lo que pone en conocimiento de la empresa reclamada en diversas ocasiones y así consta en el expediente. De la aportación de los correos electrónicos entre reclamante y reclamada se infiere que la empresa no actuó de conformidad con lo establecido en el artículo 120 del TRLGDCU, llegando a indicar a la reclamante que cuando las faltas de conformidad surgen con posterioridad a los seis meses de la fecha de compra, corresponde a los consumidores los gastos de envío, *“condiciones que la compradora había aceptado”*.

Estas condiciones serían nulas de pleno derecho por ser contrarias al citado artículo.

Además la empresa trató de obstruccionar el derecho de la reclamante a la reparación del producto, llegándole a solicitar que hiciera fotografías del producto, cuando lo que debería de haber hecho es proceder a recoger el producto para repararlo, ya que había comprobado previamente, por la remisión de la factura que el producto había sido reparado.

**QUINTO.-** El artículo Artículo 121 del TRLGDCU establece:

*“Rebaja del precio y resolución del contrato.*

*La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia.”*

De la documentación que obra en el expediente arbitral ha quedado probado que la reparación no se ha llevado a cabo en plazo razonable y que la empresa ha puesto reiteradamente inconvenientes para no llevar a cabo la reparación. Lo que además de falta de cumplimiento de la ley, supone en este caso un absoluto desprecio a una consumidora vulnerable, por su dificultad para el desplazamiento

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

### LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, \_\_\_\_\_, procediendo la resolución del contrato, debiendo proceder la empresa a abonar a la reclamante el precio abonado por la Scooter, 749 euros, así como la cantidad de 280 euros, abonados por el alquiler de otro producto, necesario para poder desplazarse.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA.

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.