

LAUDO

Exp. 72/2024

HECHOS Y ALEGACIONES

El reclamante en escrito de reclamación expone que, en fecha [REDACTED], compró un televisor en la página web de [REDACTED] y el [REDACTED] lo recibió. Cuando lo instaló la imagen del televisor no se veía bien y observó que el embalaje de cartón tenía un golpe de unos 12 centímetros en la parte de abajo pero que no lo vio cuando lo recibió. Ni el televisor ni el embalaje interior están dañados. El [REDACTED] envió un correo explicando el problema y añadiendo fotografías. Como no sabía si se lo podían cambiar, ejerció el derecho de desistimiento el [REDACTED] dentro del plazo legal.

El [REDACTED] recibió contestación de la parte reclamada diciendo que el problema se debía a un golpe y que si tenía algún daño debería haber informado en un período de 24 horas. Como el producto está dañado no puede ejercer el derecho de desistimiento y que no pueden atender la solicitud.

El reclamante no tiene claro que el golpe se haya hecho en el transporte porque no se ve ningún daño en las envolturas, ni en el televisor externamente.

Solicita el reembolso del importe del televisor 419 euros o la reparación.

La empresa reclamada, en alegaciones de fecha [REDACTED], expone que en fecha [REDACTED] compró un televisor [REDACTED] por un valor total de 419 euros, a través de la página web de [REDACTED]. El pedido fue entregado correctamente el [REDACTED], y que el [REDACTED] solicitó ejercer su derecho de desistimiento, y se le pidió fotografías del producto para verificar su estado. El [REDACTED] envió fotografías que mostraban un golpe significativo en la pantalla, lo que impedía su funcionamiento. La parte reclamada le comunicó que el derecho de desistimiento era improcedente debido al daño que no había sido comunicado en el formulario de desistimiento. El [REDACTED] presentó una reclamación a través de la Oficina Municipal de Información al Consumidor, alegando que recibió el televisor dañado. [REDACTED] respondió el [REDACTED] recordando que el plazo para reportar daños es de 24 horas desde la entrega, según el albarán y las condiciones de venta.

El embalaje del televisor entregado al [REDACTED] no sufrió daños durante el transporte, confirmando que el producto llegó en perfecto estado. En un correo del [REDACTED], el [REDACTED] sugirió que la fisura en la pantalla podría haber sido causada por un golpe durante la instalación o por un agente externo después de la entrega. Se destaca que la instalación de un televisor requiere cuidado para evitar daños. Además, se menciona que [REDACTED] tiene un proceso de monitoreo para asegurar que los productos salgan intactos de fábrica. Por lo tanto, la reclamada concluye que los daños no fueron causados por el transporte, sino que ocurrieron después de la entrega.

Según condiciones de venta, el cliente debe inspeccionar el producto en el momento de la entrega y comunicar cualquier daño en un plazo de 24 horas. En el albarán de entrega, el [REDACTED] no comunicó ninguna incidencia. Sin embargo, once días después, notificó que el televisor tenía un impacto en el panel. A pesar de que el [REDACTED] alegó que el daño existía al momento de la entrega, las fotografías muestran un daño incompatible con el funcionamiento del televisor.

El [REDACTED] no utilizó la garantía legal del producto, sino que intentó ejercer el derecho de desistimiento, a pesar de que el producto no estaba en condiciones adecuadas para su devolución. En sus reclamaciones, también expresó dudas sobre si el daño ocurrió durante el transporte, ya que no había daños visibles en el embalaje. Las contradicciones en sus declaraciones y la falta de notificación oportuna refuerzan la posición de [REDACTED] de que el daño no les es atribuible. Por lo que, [REDACTED] considera improcedente la reclamación del [REDACTED] y niega cualquier responsabilidad.

AUDIENCIA

Se fijó la vista oral para el [REDACTED], y se citaron ambas partes, a quienes se transmitió, con esta finalidad, copia de la reclamación y de las alegaciones respectivas, con la advertencia de que en el acto de audiencia podrían presentar las alegaciones y pruebas que estimaran convenientes en defensa de sus intereses, y que ésta se celebraría, aunque alguna de las dos partes no compareciera.

La audiencia se ha celebrado en la sede de la Junta Arbitral de Consumo de Barcelona, compareciendo la parte reclamante de forma presencial y la parte reclamada, mediante videoconferencia.

La presidenta del órgano arbitral hace referencia al cambio en la presidencia del colegio arbitral notificado el día anterior, del que ambas partes no manifiestan ningún inconveniente.

La presidenta del órgano arbitral hace referencia a los puntos esenciales de la controversia.

La parte reclamante comenta que ejerció el derecho de desistimiento, no la garantía. Añade que envió un correo a la parte reclamada preguntando qué tenía que hacer, del que no recibió respuesta.

La parte reclamada se reitera en sus alegaciones, ya que quedan excluidos de la garantía legal los daños producidos por agentes externos. Comenta que cuando se hace uso de la garantía, hacen un presupuesto, recogen el producto y lo reparan.

Ante la pregunta del órgano arbitral sobre el período transcurrido entre el día de recepción del televisor y el día de instalación, la parte reclamante responde que el televisor era para una segunda residencia.

El órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si ofrecen servicio de instalación y si con este servicio se garantiza el buen estado del producto. La parte reclamada responde que sí lo ofrecen y que además es recomendable en productos de gran tamaño. Añade que el instalador realiza fotografías al desembalar y cuando está instalado para confirmar el correcto funcionamiento. Asimismo, el consumidor al recibir el producto dispone de 24 horas para notificar cualquier incidencia, enviando fotos que garanticen el mal estado del pedido recibido.

El órgano arbitral pregunta a la parte reclamada si era un producto outlet, a lo que responde que no, y añade que junto con el pedido hay instrucciones de cómo desembalar e instalar el producto.

Ante la pregunta del órgano arbitral a la parte reclamante de cómo transportó el televisor a la segunda residencia, responde que en el mismo embalaje que le llegó.

La parte reclamada indica que de esta manera se realizó doble transporte, y que la empresa transportista encargada de hacer la entrega acredita que el producto fue entregado correctamente.

Este órgano Arbitral, da por finalizado el acto de la audiencia a las [REDACTED] horas, considerando los hechos detallados, las alegaciones formuladas y las pruebas aportadas por las partes, emite los siguientes:

FUNDAMENTOS

I. Los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y deben proteger con procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos.

II. En fecha 24 de julio de 2024, en el BOE núm.178 se publica el “Real decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo”, en vigor desde del día 13 de agosto de 2024

De acuerdo con su disposición transitoria única, donde se regulan los procedimientos arbitrales y de adhesión al sistema arbitral de consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto, se establece que las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación de acuerdo con lo que prevé la normativa vigente a la fecha de la presentación mencionada.

III. La aplicación de la equidad en la resolución arbitral, no supone contravenir el Derecho positivo, sino más bien atender a criterios de justicia material, resultando especialmente relevante la justicia del resultado obtenido y su coherencia con los principios sustantivos que deben inspirar la solución del caso.

IV. Las normas jurídicas deben interpretarse según el sentido propio de sus palabras, en relación con el contexto, antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social de los tiempos en que deben ser aplicadas, atendiendo fundamentalmente al espíritu y finalidad de aquéllas, debiéndose ponderar la equidad en la aplicación de las normas, salvo que la ley permita expresamente que las resoluciones puedan descansar de forma exclusiva en la equidad.

V. Los derechos deberán ejercerse con conformidad a las exigencias de la buena fe, principio general de derecho, que debe informar a todo contrato y obliga a un comportamiento humano objetivamente justo, leal, honrado y lógico, en el sentido de estar en concordancia con las consecuencias de todo pacto libremente asumido, cuestión de hecho que exige cada vez mayor atención delimitativa y de valoración, como consecuencia de la aparición de nuevas actividades, formas y manifestaciones sociales.

VI. El arbitraje es un procedimiento dotado de una mayor flexibilidad que un proceso judicial, lo que no exime que, de conformidad al principio de la carga de la prueba, cada parte deba asumir la carga de la prueba de los hechos en los que pretende fundamentar sus alegaciones y pretensiones; de forma que permita al Órgano arbitral sopesar su valor probatorio, en función de las circunstancias de las actuaciones y argumentaciones de las partes.

Cada parte procesal deberá procurar aportar la mayor cantidad de elementos de juicio necesarios y concluyentes, si bien será facultad primordial del Órgano arbitral tener que determinar la admisibilidad, pertenencia y ponderación en la valoración de las pruebas.

VII. En las presentes actuaciones arbitrales, vistas las alegaciones y documentación aportada por las partes, resulta acreditado que el producto presenta un defecto o daño, y que la reclamación, tras haber sido denegado por haberse considerado improcedente el derecho de desistimiento, versa sobre si el defecto o el daño que presenta el televisor existía antes de la entrega o se produjo con posterioridad.

VIII. Es de aplicación 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, y, en particular, los arts. 114 y siguientes. El art. 117.1 señala que *“El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede”*

En el mismo sentido, a tenor del art.120 del Real Decreto del Texto refundido para la defensa de los consumidores y usuarios, y otras leyes complementarias, que regula el plazo para la manifestación de la falta de conformidad, en el caso del contrato de compraventa de bienes, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes.

No es un hecho controvertido por las partes, que el producto fue entregado el [REDACTED] [REDACTED] y que el daño o defecto fue puesto de manifiesto el día [REDACTED] [REDACTED] (11 días después de la entrega), durante el ejercicio del derecho de desistimiento, y por tanto dentro del periodo de garantía legalmente establecido.

IX. La reclamada, indica en escrito de alegaciones de fecha [REDACTED], que *“la cuestión aquí es que el [REDACTED] no insta una reclamación al uso acogiéndose a la garantía legal del producto, si no que ejerce el derecho de desistimiento con conocimiento de que el producto está dañado con la intención de sufragar su coste y acogiéndose a la figura del desistimiento prevista por la normativa legal vigente como palanca para devolver el producto que ha dañado, y conseguir deliberada y consecuentemente, el reembolso íntegro del importe abonado. En cualquier caso, de haber hecho uso de la garantía legal del producto, esta refleja una serie de exclusiones como son los daños en el producto causados por agentes externos (como es el caso que nos ocupa).”*

Si bien, tras haber sido denegado por improcedente el derecho de desistimiento, sin entrar este órgano arbitral a valorar las intenciones de la parte reclamante, la cuestión versa sobre el defecto que presenta el televisor y que no es compatible con el correcto funcionamiento del equipo, por cuanto es evidente que es de tal magnitud que afecta al panel, un elemento esencial del televisor.

X. Este órgano arbitral, tras las alegaciones vertidas en el acto de la vista, entiende que el problema fundamental que se plantea a propósito de esta la falta de conformidad es el relativo a su prueba, dado que la conformidad se relaciona con la entrega de un bien conforme.

En este sentido, a tenor del artículo 121.1, del RDL 1/2007, *“salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien .../..., ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.”*

El legislador establece una presunción *“iuris tantum”* de responsabilidad por la falta de conformidad, en el plazo de dos años desde la entrega (análoga a la previsión de vicios ocultos del art. 1490 CC), que afecta únicamente a la carga de la prueba: se presume que las faltas de conformidad manifestadas durante los dos primeros años siguientes a la entrega del bien ya existían cuando se entregó el bien. Se trata de una presunción legal favorable al comprador que admite prueba en contrario, correspondiendo al vendedor acreditar los hechos impositivos o extintivos de los derechos del consumidor.

Dicha presunción hace recaer la carga de la prueba sobre la parte reclamada, la vendedora, que a tal efecto, aporta albarán de entrega del transportista, probando que la entrega se realizó correctamente, extremo este que no está en entredicho, sin embargo, en relación con el defecto o daño en origen, alega que todos los productos tienen un *“proceso de monitoreo para asegurar que salgan intactos de fábrica”*, no obstante, no aporta documental al respecto, o cualquier otra prueba en el acto de la vista.

XI. Es de aplicación también, el artículo 123-6.2 de la Ley 22/2010, de 20 de julio, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña en relación con la conformidad de los bienes y servicios, que establece que las personas consumidoras tienen derecho a ser informadas de los derechos que les corresponden como adquirentes de bienes o servicios, especialmente en cuanto a la conformidad y garantía de los bienes de naturaleza duradera.

En este sentido, la reclamada en escritos de alegaciones, de fecha [REDACTED] [REDACTED] informa que según condiciones generales de venta publicadas en su página web, y que constan en el albarán de entrega; *“el plazo para notificar averías o daños que presenten los productos, es de máximo 24 horas des de la fecha de entrega que firma el cliente cuando recibe la mercancía, y que es en base a lo anteriormente indicado, la reclamada, concluye que no procede la devolución del importe o reparación del producto.”*

Y que [REDACTED] dispone entre sus condiciones generales de venta, en su punto 6.2) en sede de *“Entrega del/de los Producto/s comprados”, apartado c, cuya aceptación es necesaria previa a la formalización de la misma, y en virtud de la cual se establece la siguiente provisión:*

“c) En el momento de la recepción del pedido, el Cliente deberá firmar el albarán de entrega. Antes de la recepción de la mercancía y de la firma de conformidad que ha de entregarse al transportista, el Cliente debe revisar detenidamente que los embalajes y/o el Producto no tengan golpes que pudieran derivar en un desperfecto, rotura o mal funcionamiento de su Producto, así como su correcto empaquetamiento y precintado.

Si fuese el caso, será preciso, para evidenciar su prueba, que el Cliente rechace la entrega de la mercancía, siendo esta devuelta a través del transportista. Existe también la posibilidad de combinar la recepción de la mercancía con el reflejo de los potenciales daños del embalaje o precintado en el albarán o en el documento de firma la conformidad de la entrega con la notificación a [REDACTED] en el plazo máximo de 24 horas desde la fecha de entrega.”

Se establece por la reclamada una condición de carácter temporal que no exige, ciertamente, la normativa aplicable para poder ejercer el derecho de garantía de conformidad, e impone al comprador/reclamante la obligación de inspeccionar el producto en el momento de la entrega y reportar cualquier daño en un plazo máximo de 24 horas.

En el presente caso, alega la reclamada que, en albarán de entrega, [REDACTED], no reportó ninguna incidencia, por lo que no manifestó disconformidad alguna con el producto y su embalaje en el momento de la entrega, y tampoco lo hizo pasadas las 24 horas.

La incidencia fue detectada por el reclamante pasados 11 días, y en correo electrónico, enviado a la reclamada, de fecha [REDACTED], manifiesta que *“Cuando recibió el paquete no me fijé que hubiera ningún daño en la caja. Solo me he dado cuenta después de haber montado el televisor. Ni el porexpan interior, ni los envoltorios, ni el exterior del televisor están dañados. Yo no sé si es un golpe del transporte o anterior. En cualquier caso. Que es lo que tengo que hacer?”*.

En relación a la última cuestión que se plantea en el correo, no consta acreditado que la reclamada informara al reclamante de los derechos que les asisten en relación con el daño detectado en el producto, especialmente y en particular sobre la conformidad y garantía del mismo. Esta información, sí fue manifestada en el acto de la audiencia por la representante de la reclamada, indicando que, vistas las fotografías aportadas, los daños producidos quedarían excluidos de la garantía legal, y comenta que cuando se hace uso de la garantía en estas circunstancias, se hace un presupuesto, se recoge el producto y se repara.

En considerando cuarto de la exposición de hechos del escrito de alegaciones de la reclamada, de fecha [REDACTED], en que se aporta captura del correo electrónico mencionado, señala que de *“Lo anterior no viene sino a recalcar los argumentos defendidos por esta parte de que el Producto se entregó en perfecto estado, pudiendo deberse la fisura que se presenta en las fotografías aportadas por el [REDACTED] a algún golpe efectuado por el [REDACTED] o un tercero”*, sin embargo, entiende el órgano arbitral que lo que viene a confirmar, es que la entrega se ejecutó de forma correcta, no si el producto entregado era conforme.

La reclamada, desplaza así la carga probatoria a la parte reclamante, que debe acreditar, probar y demostrar un hecho negativo, un hecho que no ha ocurrido para poder defender sus derechos y pretensiones, debiendo demostrar que no ha realizado un golpe o una mala instalación del producto.

En este sentido, el art. 123 del RDL 1/2007, establece la presunción de preexistencia de la falta de conformidad intentado precisamente el legislador suavizar la dificultad que supondría para el consumidor demostrar la falta de conformidad.

XI. Por lo expuesto, queda probado que la entrega de realizó de forma correcta, pero no que el producto fuera conforme, y que la reclamada no llevo a cabo las gestiones adecuadas, ni informó tras la desestimación por improcedencia del ejercicio de desistimiento, de las posibles vías de solución.

Entiende este órgano arbitral que, existe en la compraventa, una responsabilidad por parte del vendedor de entregar los bienes o productos y que estos sean conformes con el contrato, a responder ante una posible falta de conformidad que implica un deber de información en relación con el ejercicio de los derechos que asisten al comprador en el ejercicio de la garantía de conformidad.

Este órgano arbitral, valora objetivamente imposible o desproporcionada la reparación del televisor -artículo 118 del Real decreto legislativo 1/2007- por lo que atiende a la petición del reclamante que solicita de devolución del importe pagado por el televisor.

El Órgano arbitral, en virtud de los hechos y fundamentos expuestos, y de las alegaciones presentadas que constan en las actuaciones, adopta, en equidad, a su buen juicio, la siguiente

RESOLUCIÓN ARBITRAL

ESTIMAR la reclamación en el sentido que la parte reclamada abonará a la parte reclamante la cantidad total y por todos los conceptos de 419 euros.

La parte reclamante deberá comunicar, en el plazo de los 5 días hábiles siguientes, en la recepción de la notificación de este laudo, el número de cuenta bancaria en el órgano arbitral para que la parte reclamante proceda a la devolución de dicho importe.

La parte reclamada deberá proceder al ingreso de la citada cantidad de 419 euros en el plazo de los 10 días hábiles siguientes a la comunicación del número de cuenta bancaria por parte del órgano arbitral.