



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06051.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de enero de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: la empresa les informó que tenían tres semanas para desistir, si decidían no quedarse con el equipo. El **plazo** para informar del desistimiento se cumplía el día 9 de noviembre de 2018, y llamaron al teléfono que les dejaron quienes les informaron que el equipo no se puede recoger porque han informado fuera de la fecha. Ahora la financiera les está cobrando intereses por morosidad de una cuota de un equipo que no quieren. Solicitan cancelación del contrato de compra y recogida del producto "Ninfa - Osmosis inversa + agua hidrogenada", cancelación del préstamo mercantil con Unión Financiera Asturiana y devolución del dinero abonado mensualmente desde el 10 de noviembre de 2018 hasta el momento de resolver esta situación. Recibieron un obsequio que se supone que les habían concedido compraran o no el equipo "Ninfa", y este fue el medio de enganche para ofrecer y vender el equipo, que tampoco tienen ningún problema en devolver, puesto que las cápsulas son costosas y no las han usado.

La empresa, mediante escrito de fecha 12 de septiembre de 2019, acepta someter la resolución del presente conflicto a través de la Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Explica que la empresa hace el regalo que se indica en el contrato aportado, transcurrido el **plazo** de desistimiento -dato que omite el reclamante-. Dicho regalo se entregó el día 2 de noviembre de 2018 y el contrato se celebró el 18 de octubre de 2018, por lo que si la empresa hubiera tenido conocimiento del desistimiento al que alude el usuario, no hubiera hecho regalo alguno.

Comunidad de Madrid

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que el único contacto mantenido con la empresa es a través de la papeleta del sorteo que le dieron en un centro comercial. Esta papeleta contiene detrás los datos de un distribuidor y un teléfono de contacto.

El día 18 de octubre de 2018, dos personas se personan en su casa diciendo venir de parte de quien les entregó la papeleta del sorteo, con una máquina de agua y explican su funcionamiento, pero no la dejan funcionando e instalada hasta la siguiente semana. Desde el principio le dicen que tienen 15 días para dejar sin efecto la compra y que tendrían que llamar al teléfono indicado para que recogiesen el equipo. Aporta el detalle de las llamadas efectuadas desde su teléfono fijo a este número de teléfono. También exponen que enviaron un email a la empresa Distribuciones ORM entre el 16 y el 23 de noviembre de 2018, obteniendo respuesta en el mes de enero de 2019.

Informa que coincide el número de teléfono del sorteo con el que le dejaron para desistir del contrato. A fecha actual ha pagado 493,92 euros más la mensualidad del mes de enero que la pasan el día de esta audiencia y solicita que le reintegren esta cantidad total (528,92 euros). Reitera el resto de pretensiones.

La parte reclamada comparece a la audiencia a través de su representante legal en este acto, quedando incorporados estos datos al expediente. Manifiesta que su representada visitó al reclamante en su domicilio con fecha 18 de octubre de 2018 con el equipo "ninfa". Se le explicó su funcionamiento y el cliente decidió comprarlo, firmando el oportuno contrato que además se dejó instalado. Se aporta copia de la nota de entrega e instalación firmada por el reclamante. Además, se incluyó el obsequio de una cafetera que se entregó el día 2 de noviembre de 2018, días después de efectuada la entrega e instalación, desconociendo en consecuencia cualquier intención del usuario de desistir del contrato celebrado. Informan que en el mes de abril de 2019 el cliente llamó a la empresa para que le cambiaran unos filtros y aportan en este acto copia de la justificación de esa visita del día 9, firmada por la esposa del reclamante. Consideran que no procede atender a la petición del cliente y solicitan la desestimación de sus pretensiones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante debiendo considerarse resuelto el contrato de compraventa suscrito por ambas partes el día 18 de octubre de 2018, cuyo objeto es: "NINFA + promoción", número de contrato #####. De forma simultánea se declara resuelto el contrato de financiación suscrito para la adquisición del equipo mencionado.



Comunidad de Madrid

El reclamante debe abonar la cantidad total de 105,84 euros correspondiente a las mensualidades giradas entre noviembre de 2018 y enero de 2019 ya que manifiesta que desde el 29 de octubre de 2018 realizó varias llamadas al teléfono de contacto facilitado para ejercer su derecho a desistir de contrato y que asimismo envió email a la empresa en el mismo sentido, no teniendo una contestación a los mismos hasta enero de 2019. La empresa no desvirtúa estas manifestaciones, por ningún medio probatorio, y por ello se considera que cuando menos la empresa era conocedora de la voluntad del reclamante de no continuar con el contrato desde enero de 2019, aunque para compensar posibles gastos originados en la gestión o tramitación de documentación, el usuario debe asumir el abono de dicha cantidad.

El reclamante acredita que la "papeleta sorteo" que le fue entregada contiene unos datos de identificación (razón social, etc.) coincidentes con los datos que posteriormente figuran en el contrato de compra firmado por él.

Las condiciones del contrato de compra establecen que "no se efectuará ningún envío de la mercancía hasta que no se haya hecho efectivo el pago inicial a cuenta" y que "el pago de la entrega deberá ser efectivo mediante cheque bancario a favor de o talón a su cuenta corriente". Queda acreditado que no hubo ninguna entrega como pago inicial a cuenta el día 18 de octubre de 2018 y, por lo tanto, no se cumplen las condiciones establecidas en el contrato para considerarse válida una supuesta entrega del producto y el cómputo de **plazos** para dejar sin efecto la compra.

Procede la resolución del contrato de compra y del de financiación, máxime cuando al menos desde enero de 2019, la empresa tiene conocimiento de su voluntad de no continuar con el mismo.

La empresa debe proceder a retirar el equipo que se encuentra en el domicilio del reclamante "Ninfa" según contrato nº #####, sin ningún tipo de coste y reintegrarle la cantidad total de 423,39 euros abonados - tras descuento del importe reflejado anteriormente -, debiendo la empresa adoptar las medidas necesarias para dejar sin efecto el contrato de financiación suscrito con la entidad financiera.

No se entra a conocer respecto del destino que haya de darse al obsequio/regalo recibido al no haber habido contraprestación por el mismo y quedar fuera del ámbito consumerista.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación.

Comunidad de Madrid

a la otra parte: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del LAUDO; el complemento del LAUDO respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del LAUDO, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el **plazo** de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el **plazo** de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el **plazo** de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del **plazo** para adoptarla.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.