



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 602 /2024

En Palma de Mallorca, el día 22 de octubre de 2024, constituido el Colegio Arbitral compuesto por:

PRESIDENTE: Doña Cristina Muñoz Muñoz, propuesto por la Administración.

VOCAL: Doña María García Pedrosa, propuesta por las asociaciones de consumidores.

Doña Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXX.

Reclamada: Editorial Planeta, S.A.U

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Productos no contratados

PRETENSIONES:

Se inicia la audiencia, procediendo a la presentación de los miembros del Colegio Arbitral y las partes reclamante y reclamada.

Se procede a la lectura de la reclamación contenida en la solicitud de arbitraje y la reclamante se reafirma en la exposición de los hechos plasmados en la solicitud. Explica que enero de 2021 le visitó en su domicilio un comercial de Editorial Planeta que le dijo que tenía un remanente de las adquisiciones de libros que había hecho previamente y que con ese remanente podría adquirir un aspirador. En una nueva visita le ofrecen como regalo un purificador, pero no dejaba de pagar cuotas y de más cantidad de la acordada. Solicita información y le dicen que ha contratado un purificador que a ella le ofrecieron como regalo. Reclama que le devuelvan el exceso pagado y den por saldada la deuda. Está conforme con la contratación del aspirador HOME PLUS del 19/01/2021 (750€), pero no con la compra de un purificador de aire NATURAIR el 12/01/2022 (849€), ya que ella en todo momento pensó que era un regalo.



A continuación, la representante de la mercantil realiza las alegaciones pertinentes a la reclamación planteada, defendiendo la actuación de la empresa y todos los trámites realizados a la hora de confirmar la contratación de los productos. Se reitera en la reclamación alegando que quedan pendientes de abonar 15€ que corresponden al aspirador y 688€ que corresponden al purificador. Además, adicionalmente tiene un saldo pendiente de 59,76€ por gastos de impago de las cuotas impagadas.

Tras lo cual, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente:

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas y escuchadas las partes, este Colegio Arbitral ESTIMA las pretensiones de la reclamante.

Por lo que se refiere a la contratación de los productos, si se hubiera realizado conforme a derecho, en principio estaría fuera del plazo genérico de 14 días para ejercer el desistimiento previsto en el artículo 102.1 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. Ahora bien, en este supuesto no se trata de un desistimiento de la contratación, sino de un consentimiento prestado por error por falta de transparencia de la empresa en el momento y forma de la contratación.

La parte reclamante sostiene que la firma de lo que luego resulta ser un contrato, se realiza durante la visita de un comercial de la empresa que le ofrece, en una primera ocasión, la contratación de un aspirador, pero en la segunda se ofrece el purificador como regalo. Y que le hacían firmar la visita en una "aparato".

Cabe destacar que la falta de transparencia provoca una falta de consentimiento de la reclamada, ya que no sabía lo que estaba firmando. Este relato es compatible con la versión de la mercantil, según la cual la comercial exhibe el catálogo a la clienta con una tablet, y envía un SMS al móvil de la reclamante con un código que ésta facilita a la comercial como equivalente a la firma manuscrita. Todo ello bajo la certificación de una empresa de confianza denominada Logalty. Ahora bien, a pesar de que el procedimiento pretende ser garantista en cuanto a la identificación de la persona y sobre esto no existe discrepancia, debe ponerse de manifiesto que el origen de dicha contratación ofrece una serie de dudas, sobre que la reclamante tuviera conocimiento de lo que estaba firmando en realidad.

Un primer indicio es que no ejerció el derecho de desistimiento en su momento.



Debe hacerse referencia en este sentido al artículo 1.261 del Código Civil, en virtud del cual no hay contrato sino cuando concurren los requisitos siguientes:

- 1.º Consentimiento de los contratantes
- 2.º Objeto cierto que sea materia del contrato
- 3.º Causa de la obligación que se establezca

El artículo 1.265 establece que será nulo el consentimiento prestado por error, violencia, intimidación o dolo. El artículo 1.266 dispone que para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones que principalmente hubiesen dado motivo a celebrarlo. En este supuesto se estaría ante un error en el consentimiento, ya que no ha quedado acreditado que la clienta tuviera acceso a la información correcta sobre el producto que estaba comprando ni a la documentación pertinente durante la contratación, por lo que el consentimiento estaría viciado.

Por otro lado, podría darse una situación de dolo atendiendo al artículo 1.269 CC, que dispone que existe dolo cuando, con palabras o maquinaciones insidiosas de parte de uno de los contratantes, es inducido el otro a celebrar un contrato que, sin ellas, no hubiera hecho. Todo ello debido a que el comercial presumiblemente le ofreció productos como regalos, cuando en realidad los estaba comprando.

Un segundo indicio, es el tiempo transcurrido entre el certificado emitido por Logalty, el envío del contrato en pdf y la firma mediante PIN enviado por SMS es de un minuto o incluso segundos, por lo que constituye, una vez más, una prueba de que la reclamante no tuvo acceso a la lectura de la documentación, por lo que al desconocer lo que firmaba queda invalidado el consentimiento y, en consecuencia, el contrato.

Por lo tanto, este colegio arbitral resuelve en equidad lo siguiente:

La empresa reclamada deberá cancelar el contrato por el purificador y reintegrar el importe ya abonado por el purificador (161€) menos el importe que falta por abonar del aspirador (15€), así como anular la deuda por gastos de impago (59,76€). Este pago deberá realizarse mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos, en el plazo de UN MES desde la recepción del presente laudo arbitral.

Este laudo se dicta por unanimidad.



Notifíquese a las partes este laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Cristina Muñoz Muñoz