



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 232 /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.

VOCALES:

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

Doña Cristina Conti Oliver, propuesta por las organizaciones empresariales.

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

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.

La reclamante comparece por escrito y se reitera en los hechos y los motivos de su reclamación y de las pretensiones que en su escrito se relacionan, haciendo unas aclaraciones:

En septiembre de 2020 contrató el producto Leonardo 500 serie Milán. A partir de ese momento, en los años 2021, 2022 y 2023, los comerciales la visitaban y renovaban el contrato sin informarle de que estaba adquiriendo nuevos productos, sino que los presentaban como regalos sin aclarar las cuotas que quedaban pendientes ni el importe de la deuda total.



Afirma que los tomos de “Lugares Sagrados” y las almohadas se las ofrecieron como gratis, así como el libro “Planeta Único” y los auriculares. Dispone de los dos lotes sin abrir y los puede devolver si es necesario. Los tomos de “Lugares Imprescindibles” no los ha recibido nunca ni los ha querido contratar.

En el año 2023, le ofrecieron como regalo la aspiradora Home Plus Ra-4 Robind por ser antigua cliente de manera gratuita. Al ver que la cuota ascendía, preguntó al comercial que le informó de la contratación de la aspiradora. Al ver que no era gratis, la consumidora desistió del contrato. Insiste en que no le aclararon los conceptos por los que estaba aumentando la cuota que pagaba cada mes, sino que le dijeron que aumentaba la cuota mensual para reducir el tiempo de pago de los productos contratados.

La reclamante afirma que la deuda pendiente es de 330€ y que está dispuesta a abonar dicha cantidad, pero no el importe que corresponde a productos no contratados, ya que se ofrecieron como regalos.

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 queda pendiente la cantidad de 2213,60€ que faltan por abonar, más 99,60 € de gastos por impago que acceden a eliminar de la deuda pendiente.

Las contrataciones realizadas por la reclamante, atendiendo a las alegaciones de la mercantil, son las siguientes:

1. Leonardo 500 por un importe de 490€ (quedan pendientes de pago 12€).
2. En septiembre de 2021 adquiere los tomos “Imprescindibles Lugares Sagrados” más unas almohadas por un importe total de 459€ (249 de los libros de los que no ha pagado nada y 210 de las almohadas, de los cuales faltan por pagar 42 €).
3. En septiembre de 2022 adquiere la obra editorial Planeta Único más unos auriculares por un total de 1695 €, de los cuales faltan por pagar 1359€.
4. En octubre de 2022 adquiere el pack 4 Imprescindibles por 799€.
5. En noviembre de 2023 adquiere un aspirador por 1299€. No obstante, desiste del contrato que queda resuelto.



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

LAUDO:

Vista la documentación obrante en el expediente, leídas las alegaciones presentadas por la reclamante y oída la parte reclamada, 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 una comercial de la empresa que le ofrece en la primera visita la contratación de un producto, pero en las posteriores se ofrecen productos como regalos.

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. Otra prueba es que conoce el procedimiento para devolver los productos, ya que sí lo hizo con la aspiradora cuando confirmó que no era un regalo.

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.

Además, 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 minutos, 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 los contratos de los productos ofrecidos en los años 2021 y siguientes y las cuotas pendientes de pago, así como devolver las ya satisfechas por este concepto, a excepción de los 330€ que la reclamante reconoce como deuda pendiente de pago. Para todo ello dispondrá del plazo máximo de UN MES a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente laudo. Este pago deberá realizarse mediante ingreso en el número de cuenta bancaria en el que la reclamante tuviera domiciliados sus recibos.

Además, si así lo solicita la mercantil, la consumidora deberá devolver los productos no contratados que ha recibido como regalos. Se trata del lote Imprescindibles Lugares Sagrados y el libro Planeta Único. Las almohadas y los auriculares, si han sido utilizados, no deben devolverse por motivos evidentes de higiene. La reclamada facilitará la manera más sencilla para devolver los productos, que deberá ser gratuita.

Por lo que se refiere al producto pack 4 Imprescindibles por 799€, la reclamante afirma no haber contratado ni haber recibido nunca dicho producto, por lo que no deberá devolverlo a no ser que la mercantil aporte justificante de la entrega a la consumidora de dicho material.



Este laudo ha sido dictado 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