



LAUDO ARBITRAL

EXPTE 638/2024

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA, SAU.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN

La reclamante solicita a FNAC la aplicación de la garantía del material adquirido a través del Marketplace de la empresa FNAC al vendedor ElectronicStore, perteneciente a la sociedad Elili Trading Limited, sita en Chipre, tras no obtener respuesta por parte de este.

HECHOS

La Sra. XXXXX adquirió un aspirador en 2021 a través de la Web Fnac Marketplace, al vendedor ElectronicStore.

En julio de 2023 el aparato dejó de funcionar y la reclamante intentó contactar a través de Fnac con el vendedor varias veces de manera infructuosa, por lo que pide a Fnac una solución.

La empresa reclamada responde que no son parte en la relación contractual generada, que solo son un mero intermediario, y que por tanto no puede responder de la garantía.

El 19 de julio de 2024 FNAC comunica que el vendedor "ya no trabaja en nuestra plataforma y tampoco responde a nuestros requerimientos".



MOTIVACIÓN

Se trata de una venta realizada a través de un Marketplace. La aplicación de la garantía de este tipo de transacciones corresponde reclamarla al vendedor del producto, quien está perfectamente identificado al realizar la compra, y señalado en las condiciones de venta de la web.

Sin embargo, la neutralidad argumentada por la parte reclamada es discutible, en base a los siguientes motivos:

1. COMISIONES DE GESTIÓN Y POR VENTA REALIZADA

A la hora de realizar una intermediación existe la posibilidad de cobrar un importe o comisión por el uso de la infraestructura del Marketplace. Esa comisión, no otorga la condición de parte en la relación contractual de compraventa ya que su objeto es compensar el gasto que supone la inversión en la creación y mantenimiento del Marketplace. Así se establece en las condiciones que lo regulan:

“Además de la aceptación de las presentes CGU Vendedor, el acceso al Servicio está sujeto a la apertura de una cuenta FNAC y el pago de una suscripción mensual de 39,99 € + IVA.”

Fnac cobra esta comisión por la gestión del Marketplace. Pero también una segunda comisión por cada transacción del 14% sobre la venta que se realiza.

“Para cada pedido de Productos recibido por un Comprador, FNAC percibirá por parte del Vendedor, aparte de la comisión por gestión, una comisión igual a un porcentaje del precio de la venta (gastos de transporte incluidos). A dicha comisión se le añadirá el IVA.”

Importe venta (gastos de envío e IVA incluidos)	Comisión aplicable sobre la venta	Importe comisión	Importe comisión (IVA incluido)	Comisión mínima a cobrar por Fnac	Comisión mínima a cobrar por Fnac (IVA incluido)	Importe a transferir al vendedor
3,00 €	14%	0,42 €	0,51 €	0,7 €	0,85 €	2,15 €

Es decir, en el caso que nos ocupa, un aspirador que cuesta 355,99€, le supone a FNAC un enriquecimiento de 50€, un 14%. Lo cual dista mucho de ser una intervención neutral en las transacciones comerciales.



Tan es así, que FNAC retiene el importe satisfecho por los compradores, y realiza la oportuna liquidación al vendedor, una vez deducidas sus comisiones de gestión y de transacción, siendo de nuevo una intervención que dista mucho de ser neutral.

Si FNAC no cobrara dicha comisión, el vendedor debería satisfacer la comisión de gestión igualmente, ya que esta está destinada al mantenimiento del Marketplace, y, por tanto, sí se podría argumentar que FNAC no forma parte de la relación contractual de que se trate, pero cobrando una comisión por la venta sí lo es, como lo son los comisionistas intermediarios, agentes, representantes, que intervienen en las operaciones y cobran la comisión correspondiente.

Pensemos sin ir más lejos en los agentes intermediarios de deportistas. A nadie se le ocurre decir que son “neutros” en la relación contractual, y no lo son porque cobran una comisión por la venta.

FNAC no es un representante o un agente intermediario, pero sí un comisionista por cada transacción, y, por tanto, deja de ser neutral en cada relación contractual formalizada, lo que le otorga cierto plus de responsabilidad en cada una de ellas.

2. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Al margen de lo anterior, se debe añadir la posición del consumidor en este tipo de transacciones. Es conocida la voluntad firme del legislador de salvaguardar los derechos del consumidor como parte débil de la relación frente a las empresas.

El comprador no acude a comprar al vendedor ad hoc, a quien ni conoce en absoluto, sino que a través de la confianza que le transmite la empresa FNAC encuentra un artículo de su agrado y lo compra.

Por el hecho de que las condiciones legales establezcan la imparcialidad de la empresa en dichas transacciones, no es posible obviar que es FNAC el reclamo para la compra de los artículos, generando una confianza en el consumidor, que no tiene por qué conocer ni entender hasta qué punto FNAC está o no comprometido en la venta y en la seguridad de dichas transacciones.

Por ambos motivos, la cuestión de la neutralidad de FNAC en las transacciones realizadas en su Marketplace no puede ser aceptada. La cuestión ahora es saber si el cumplimiento de la garantía es exigible o no a FNAC, acreditada esa falta de neutralidad.



La respuesta es que no es exigible a FNAC el cumplimiento de la garantía, *siempre y cuando el vendedor sea conocido y localizable*, cuestión que sí le corresponde a FNAC, que mantiene una relación contractual onerosa con el vendedor y que, por tanto, posee todos los datos de la empresa.

En este sentido, el consumidor ha seguido al pie de la letra las instrucciones que marcaba FNAC en su Marketplace, esto es, reclamar al vendedor a través de su sistema, e incluso la propia FNAC dice haber intentado contactar con el vendedor sin éxito, anunciando incluso, el 19 de julio de 2024 que dicho vendedor ya no forma parte de la relación de empresas del Marketplace.

Es decir, que el consumidor no ha recibido ninguna comunicación por parte del vendedor a través de los medios otorgados por FNAC para exigir el cumplimiento de su garantía legal.

Por tanto, si bien FNAC no es el responsable directo del cumplimiento de la misma, sí lo es de contactar con la empresa y ofrecer una respuesta al consumidor, no pudiendo trasladar esa responsabilidad a este, máxime siendo un comisionista que ha cobrado una parte del importe del artículo comprado, es decir, el consumidor ha pagado a FNAC y al vendedor por el artículo y, por tanto, FNAC tiene responsabilidad ante el cliente.

Pero es que, además, las propias condiciones de la Marketplace establecen:

“En caso de reclamación de un Comprador con respecto a un Producto el Vendedor se debe ocupar personalmente de la resolución de la queja del Comprador. Las disputas se solucionan directamente entre el Comprador y el Vendedor...”

“En el caso en el que el Vendedor no hubiese resuelto la disputa en un plazo de 8 días laborables, contando desde la recepción de la reclamación, FNAC se reserva el derecho, tras haber informado previamente al Vendedor, de proceder al reembolso del importe del Producto al Comprador.”

Es decir, que FNAC puede devolver el importe en caso de que no se atiendan las reclamaciones de los consumidores en un plazo de tiempo.

Y estamos en ese caso. No se ha atendido la reclamación del consumidor, pero tampoco la de la propia FNAC, e incluso se constata la baja del vendedor del Marketplace.



Así las cosas, FNAC no puede dejar sin protección al consumidor que ha acudido con el reclamo de la marca de la tienda, a comprar un artículo en su web, dejando que sea él quien se encargue de localizar a una empresa que ni ella misma, que mantiene una relación contractual, es capaz de localizar, y que ni siquiera tiene sede en España.

Por todo lo anterior, emito el siguiente:

LAUDO

Se estima la reclamación de la Sra. XXXXX, en los siguientes términos:

- La empresa FNAC dispone de un plazo de 30 días hábiles para contactar con la empresa vendedora y comunicarles la reclamación exigida por la reclamante, esto es, la reparación del artículo deteriorado dentro de la garantía.
- FNAC deberá comunicar por escrito a la reclamante, en los 5 días hábiles posteriores, el resultado de su requerimiento.
- En el caso de que no haya respuesta del vendedor o para el supuesto de que este no acepte hacerse cargo de la reparación del artículo, será FNAC quien se hará cargo, debiendo indicar en la comunicación a la reclamante, la solución que ofrece:

* Reparación a su cargo, si fuera posible.

* Sustitución por otro de similares características.

* Reembolso de 355,99€.

FNAC dispondrá de un plazo de 30 días hábiles para realizar la reparación, sustitución o reembolso, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la comunicación efectuada por FNAC a la reclamante.

Pasado el plazo, el reembolso será exigible por la parte vendedora a FNAC, incluyendo intereses legales de demora desde el día siguiente.

Queda expedita la posible reclamación de FNAC al vendedor por el reembolso de los gastos que le suponga la resolución de este caso, tal y como establece su propia normativa en el Marketplace.



Notifíquese a las partes el presente 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.

Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.