



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

LAUDO ARBITRAL

Expte. N° 326/2024

En Palma de Mallorca, a día 7 de noviembre de 2024, constituido el Colegio Arbitral en la sede de la Junta Arbitral de Consumo, compuesto por:

PRESIDENTE: D. Joan Calafat Rullán

VOCALES: D. Alfonso Rodríguez Sánchez

Dña. Margalida Adrover Caldentey

PARTES

Reclamante: Doña XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX, que comparece a la audiencia arbitral celebrada el día 7 de noviembre de 2024 a través de una llamada telefónica.

Reclamada: Sarton Canarias SA, con CIF A-35474XXX, que no comparece a la audiencia, y tampoco presenta escrito de alegaciones a la reclamación planteada por el reclamante.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 16 de agosto presenta el reclamante una queja por un sofá cama modelo BARSLOV por valor de 699 euros, que compró ONLINE conjuntamente con otras cosas. Una vez recibido en casa dicho sofá cama comprueba la reclamante que es muy incomodo y decide al día siguiente solicitar la devolución del mismo. El comercio rechaza la devolución alegando que el producto ya ha sido abierto de su envoltorio original por lo que le niega la devolución del mismo. Por dicho motivo la reclamante interpone la reclamación.

PRETENSIONES:

Su pretensión es que la empresa reclamada le reembolse dicha cantidad en un formato de vale de tienda por valor del sofá cama que recordemos asciende a la cantidad de 699 euros (impuestos indirectos incluidos), y que retiren el sofa de su domicilio ya que la reclamante no tiene posibilidad de realizar el transporte de dicho artículo.

LAUDO:



De acuerdo con la documentación aportada al expediente, así como la declaración realizada por el reclamante a través de sus alegaciones que forman parte del expediente, este Colegio arbitral en equidad, ESTIMA las pretensiones de la parte reclamante en el sentido siguiente:

1.- Una vez realizada la audiencia, en la que el reclamante expresa todos los trastornos que le ha supuesto la resolución del desistimiento de la compra del sofa cama en cuestión, este Colegio arbitral resuelve que la empresa reclamada deberá reembolsar la cantidad de 699 euros (impuestos indirectos incluidos) mediante un vale de compra SIN FECHA DE CADUCIDAD, a la reclamante.

2.- Cabe destacar que en los contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, el 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, se refiere específicamente al derecho de desistimiento en los contratos a distancia, es decir incluyendo venta online. Concretamente en su artículo 108 que hace referencia a las obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento, en su número 2 indica textualmente: "2.- El consumidor y usuario solo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta de la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.", por lo que podemos deducir y a esta conclusión ha llegado este Colegio arbitral que la reclamante la única manipulación que realizó la reclamante, es comprobar de primera mano e "in situ" las características del artículo que no pudo comprobar lógicamente con anterioridad a la compra, ya que esta se realizó online, y por tanto no había tenido la oportunidad de poder comprobar de primera mano su naturaleza y funcionalidad, y por tanto dichas comprobaciones no han supuesto al artículo desistido, una depreciación, ni impiden que dicho artículo pueda volverse a poner a la venta.

3.- También resaltar que existen varias sentencias TJUE que indican, en resumen, que no cabe limitar el derecho de desistimiento en productos desprecintados, que permitan su nueva comercialización, como hemos visto reflejado en el punto anterior del presente Laudo.

4.- Por tanto el ejercicio del referido derecho de desistimiento, que reconoce este Colegio arbitral, lleva aparejada intrínsecamente la entrega o devolución posterior al empresario del producto recibido, así como el reembolso al consumidor de todo el



pago que hubiese realizado por el producto por el que se ejerce el derecho al desistimiento.

5.- Como se indica anteriormente, esto obedece a la necesidad de otorgar una protección adecuada a los consumidores en las compras realizadas online, ya que no han tenido la oportunidad de ver probar e inspeccionar el producto en unas circunstancias que permitan verdaderamente valorar su naturaleza, características y buen funcionamiento.

6.- Por todo ello este Colegio arbitral, acepta la pretensión de la Sra. XXXXX, que no es otra que la devolución del artículo a la empresa reclamada, que a su vez, deberá recoger en el domicilio de la reclamante el sofá cama objeto de la reclamación, sin ningún coste adicional para la reclamante, ya que es comprensible que la Sra. XXXXX, no tiene ni fuerza ni los medios adecuados para realizar de manera fácil la devolución del artículo objeto de la reclamación.

7.- Además como también se indica en el punto 1.- de este Laudo la empresa reclamada deberá devolver el importe de dicho artículo mediante un cheque de compra, en el comercio reclamado, sin que tenga fecha de caducidad para la utilización del mismo.

8.- El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de 15 días a contar desde la notificación del presente Laudo a las partes en conflicto, por lo que la empresa reclamada el día de la recogida del mueble deberá hacer entrega del vale de tienda por el importe mencionado, a la Sra. XXXXX.

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 los miembros del Colegio Arbitral, en el



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM



Junta Arbitral
de Consum
de les Illes Balears

lugar y fecha señalados en el encabezamiento.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

LOS VOCALES