



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 760/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: Mediamarkt Saturn, S.A., que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 25 de octubre de 2024.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El consumidor reclama la devolución del producto defectuoso o la sustitución del mismo adquirido a través de la web de la empresa reclamada.

PRETENSIONES:

El Sr. XXXXX, adquirió un televisor a través de la web de la tienda online de Media markt. Dicho producto comercializado en dicha web a través de un vendedor "externo", el cual actúa sirviéndose de la marca y reputación comercial de Media markt para vender sus productos.

La cuestión es que el producto, al ser desembalado presentaba un defecto en la pantalla, por lo que el consumidor reclamó ante el vendedor, siguiendo las indicaciones y reglas previstas por Media markt. El vendedor se denomina CHIQ, los datos de contacto constan en el expediente.

El consumidor envió fotografías del defecto encontrado, y se le solicitó que enviara fotografías del embalaje, por si pudiera ser causa imputable al transportista. El vendedor respondió que el cliente había hecho su reclamación pasadas 48 horas desde la entrega del producto y que como tampoco el embalaje presentaba daños evidentes, el daño debía ser a causa de un mal uso por el consumidor.

Ante la forma y la respuesta sobre la responsabilidad del defecto del producto, el consumidor abrió la vía de mediación del sistema de resolución de conflictos "Confianza online", al que está adherido Media markt. A través de dicho sistema no se llegó a ningún tipo de acuerdo, pese a lo reclamado por el consumidor. Lo cual entiende el Sr. XXXXX que le deja indefenso y sin posibilidad de ejercer derecho alguno relacionado con la falta de conformidad con el producto adquirido y recibido. Por lo que, siguiendo el código de conducta de Confianza Online, se remite la reclamación a la Junta Arbitral de Consumo para su resolución.

El consumidor, adjunta escrito, exponiendo detalladamente su versión de los hechos, además de fotografías del producto y del embalaje.

Así, ejerciendo los derechos derivados de la falta de conformidad con el producto recibido, reclama devolver el producto y la devolución del importe del mismo, dando por resuelto el contrato, por no ser conforme este y tras todos los inconvenientes soportados.

Una vez tenida en cuenta la reclamación del Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, que respondió a la misma, con un primer escrito de alegaciones de fecha 25 de octubre de 2024, exponiendo las siguientes

ALEGACIONES DE LA RECLAMADA

La empresa, Media Markt Saturn, S.A.U., respondió a la reclamación, ya en sede arbitral, alegando que al ser un producto adquirido en su Marketplace, por un vendedor externo, es con dicho vendedor con quien debe ponerse en contacto el cliente.

Exponiendo además, que tras ponerse en contacto con el departamento encargado de su Marketplace, se informó de la respuesta del vendedor, ya indicada y descrita por el consumidor.

El 15 de enero de 2025, se presenta nuevo escrito al citar a la audiencia a la empresa, informando esta con el mismo contenido que en su primer escrito de alegaciones. Por tanto, no se da por aludida como parte de un procedimiento arbitral, el cual se deriva del código de adhesión al sistema "Confianza Online".

CONCLUSIONES:

1a. Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, existe controversia, en cuanto a quien debe hacerse responsable de la falta de conformidad del producto. Lo que no puede permitirse es dejar desamparado al consumidor, sea por un motivo u otro, sin que pueda ejercer derechos reconocidos por la ley, como el derecho al desistimiento en las compras a distancia, la reclamación por falta de conformidad con el producto, etc.

Por lo que, sobre dicha cuestión, el vendedor externo se beneficia de la marca que pone a su disposición en su Marketplace la empresa reclamada. Y de poder publicitar sus productos y venderlos a través de la tienda online de Media Markt. No es justo que se beneficie de la confianza que se pretende dar al consumidor, a través de este sistema de venta, sin que se asuma responsabilidad alguna, como ha sido la conclusión de la reclamación del consumidor.

Ni Media Markt debería, ni puede descargar toda la responsabilidad en el vendedor externo como hace en su escrito de alegaciones. Ni el vendedor externo lavarse las manos intentando trasladarla al transportista, o limitar el tiempo de reclamación a 48 horas desde la recepción del producto. Aun habiendo cumplido el consumidor con dicho requisito temporal, presentando su reclamación dentro de dicho plazo. No hay que olvidar que también asiste el derecho legal al desistimiento al consumidor, y sobre dichos derechos, es la ley quien establece el plazo de ejercicio, no una empresa a su voluntad.

Aunque sea indirectamente, el vendedor se aprovecha comercialmente del sistema y del sello de “Confianza Online” con el que está adherido Media Markt para la resolución de conflictos. Sello que es perfectamente visible en la parte inferior de la web, cuando uno se encuentra en la sección del carrito de compra. Este árbitro ha probado de poner en el carrito de la compra un producto vendido por un vendedor externo, y dicho sello sigue visible.

¿Pero responde formalmente ante dicho sistema el vendedor externo? Pues parece que no. El consumidor tuvo que reclamar contra Media Markt ante “Confianza Online”.

Por lo que quien debe adecuar su sistema de venta, garantías y responsabilidades entre vendedores externos y consumidores, a través de su tienda online, no lo olvidemos, es Media Markt. Así se entiende que la adhesión al sistema “Confianza Online” de Media Markt, al aparecer el sello, aunque se adquieran productos de un “Seller”, debe hacerse extensiva su aplicación, a dichos productos. Por lo que en virtud del principio legal y reconocido jurisprudencialmente “in dubio pro consumatore”, será Media Markt quien responda, por lo que se resuelva en este arbitraje. Sin perjuicio que se repercutan los efectos de esta resolución al vendedor externo.

2a. En cuanto a la falta de conformidad, veamos que dispone la ley en el TRLGDCU, RDL 1/2007 de 16 de noviembre:

Artículo 121. Carga de la prueba.

1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó.

Como establece el art. citado los desperfectos y defectos se manifestaron al desembalar el producto. Y es la empresa quien debería de probar que no fueron por defecto de fabricación.



El estado del embalaje, no prueba absolutamente nada sobre un defecto de fábrica. Lo único que puede deducirse es que el embalaje está en buen estado. En muchos casos hay paquetes que presentan golpes y desperfectos que no se trasladan al producto estando este en perfecto estado, precisamente porque la protección del embalaje asumió su función y protegió el producto. Además de que el embalaje de un producto no forma parte de el proceso de producción y fabricación, por lo que se pudo embalar perfectamente el producto con dicho defecto.

Se trata de una presunción legal, y dicha presunción se extiende a los dos años posteriores a la vida del producto, por lo que no cabe entender tampoco como argumento válido el aducido por la empresa sobre el límite de 48 horas para reclamar sobre la falta de conformidad. Cosa que, además, si cumplió el consumidor. Queda fehacientemente claro, sobre quien recae la carga de la prueba, y que es lo que se presume si no se destruye dicha presunción. Y la empresa, ni la vendedora, ni la reclamada Media Markt, han tenido en cuenta este precepto legal. Por lo que aplicando dicha presunción, sin haber prueba en contra, la falta de conformidad, el defecto en la pantalla del televisor recibido, ya existía cuando el bien se entregó.

3a. En cuanto a la pretensión del consumidor el art. 117 expone lo siguiente:

Artículo 117. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales. Derechos de terceros.

1. El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

Así, el consumidor queda facultado para a su elección reclamar la resolución del contrato. No cabe otra opción que, siguiendo el mandato legal, y dar por extinguido el contrato y dictar la resolución que dar por extinguido el contrato, tal como reclama el Sr. XXXXX. Por lo que en cumplimiento del art. 117.1 expuesto, se decide que la empresa Media Markt, acepte la devolución del producto y abone el importe pagado, sin perjuicio, como es obvio que repercuta dichos costes al vendedor externo, ya que la "confianza online" debe extenderse a todos los productos que se comercializan a través de su portal y tienda online.

Por todo ello se dicta el siguiente

LAUDO:

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, por lo que se ordena a la empresa reclamada a título propio, y repercutiendo los costes al vendedor externo que, ordene la recogida del producto en el domicilio del consumidor, y abone el importe pagado por dicho producto, sin que ello suponga carga alguna para el Sr. XXXXX. Todo ello, dentro de los 15 días naturales posteriores a la recepción de este laudo.

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.

Palma, a 14 de marzo de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell