



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 1110/2014**

**RECLAMANTE:**

Doña.

**RECLAMADA:**

El Corte Inglés, S.A.

**Colegio Arbitral:**

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

Doña:

**VOCALES**

Don

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Doña

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 15 de diciembre de 2015 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real

Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurren en este caso la presentación de la solicitud arbitral por la reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la resolución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento arbitral aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la resolución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

## SEGUNDO

La reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica ( que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias.

La reclamante realizó la compra, con fecha 20 de diciembre de 2013, de unos juguetes por importe de 51.95€, con compromiso de entrega en 24 horas, manifiesta que los juguetes llegaron una semana después de la compra Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe de la compra (51.95€) ya que los juguetes no pudieron ser entregados en Navidad.

## TERCERO

Trasladada la Solicitud de Arbitraje a la reclamada ésta no presenta alegaciones, obrando en el expediente que se tramitó el pedido el 20 de diciembre a través de la web, solicitando la reclamante entrega urgente en 48h. Debido a la campaña navideña, resultó imposible la entrega en ese tiempo, manteniendo la cliente el pedido realizado. Éste fue posteriormente entregado, y el contrato ejecutado. Más tarde, se recibe reclamación en la que solicita la devolución del precio abonado, alegando publicidad engañosa. La empresa le informa que no procede la devolución del dinero y, en consecuencia el regalo del pedido, pero que, si lo desea, puede devolver la mercancía entregada, siendo ésta recogida por la empresa, y por ello le devolverían el dinero. La cliente opta por quedarse con los productos entregados, conforme con el pedido. No obstante, reclama de nuevo, solicitando el importe íntegro del pedido como compensación al retraso en la entrega. La reclamante estuvo informada del retraso y aun así aceptó la entrega, no procediendo la compensación

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes.

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Según indican los 1258, 1262 y 1278 del Código Civil, ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio, por lo que perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no sólo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

**Segundo.-** Por su parte, el art. 1203 del mismo Código establece que las obligaciones pueden modificarse, entre otras razones, si varían su objeto o condiciones principales,

Con base en el citado art. 7 CC, se relaciona la doctrina de los actos propios, sobre la protección derivada de las actuaciones previas y la confianza que genera el comportamiento de una de las partes para con la otra parte contratante, de tal manera que ante la comunicación efectuada por la empresa y referente al plazo de entrega, la reclamante no optó por la resolución del contrato (con la consiguiente devolución de prestaciones, que hubiera supuesto la devolución del precio abonado), sino que se avino a las condiciones de entrega comunicadas, dando plena validez al contrato en los términos ahora notificados



Al haber resultado plenamente ejecutado el contrato, no resulta posible la devolución del dinero a la reclamante, puesto que la prestación en que dicho contrato consistía ha sido cumplida en su totalidad por la otra parte contratante, tras efectuar la oportuna comunicación a la cliente y sin que ésta optara por la anulación del contrato, sino por su cumplimiento. Una vez ejecutado el contrato y obtenidas las prestaciones por ambas partes, este Colegio Arbitral considera que no cabe indemnización posible al no ser aceptable que el cumplimiento debido del contrato, consentido por ambas partes, dependa, sin embargo, de la valoración subjetiva realizada por una de ellas.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

### LAUDO

**Desestimar la pretensión de la reclamante, Doña [redacted], no procediendo en rega ni con pensación alguna por parte de la empresa reclamada, El Corte Inglés, S.A.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.



Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO