



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2188/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Carrefouronline S.L.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 2 de junio de 2017, 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, concurriendo 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 solución 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 abreviado 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 solución 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 realiza la compra, con fecha 12 de enero de 2015, de un Ordenador HP Pavilion 23, por importe de 799€, con la promoción "Te devolvemos el IVA". El importe correspondiente al IVA se devolvía en un vale para consumir en el supermercado que se remitía por correo electrónico el mismo día de la entrega del producto. Manifiesta que nunca le enviaron el vale aunque lo reclamó en multitud de ocasiones.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el ingreso en efectivo del importe correspondiente al IVA sobre la compra efectuada (138,67€) y una compensación por las molestias ocasionadas: desatención y llamadas sin respuesta (50€), así como una sanción a la reclamada por incumplimiento de las condiciones de compra.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que se envió a la reclamante una tarjeta regalo por importe de 143,82€ a través de carta certificada.

La reclamante confirma que recibió la tarjeta regalo, pero alega que no está conforme puesto que exige el abono en efectivo. Ha hecho uso de parte de ese descuento, pero



no quiere efectuar compras superiores a la cantidad fijada, por lo que el resto del saldo quiere que le sea abonado en efectivo

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 solo 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.- Conforme establece el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación a la carga de la prueba, corresponde la carga de probar los hechos dudosos y relevantes para la decisión a quien se apoyen en los mismos para fundamentar su pretensión

Al haber resultado plenamente ejecutado el contrato en las condiciones fijadas por la promoción, 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, entrega del bien adquirido con abono de su precio, junto a entrega de vale descuento por el importe del IVA, sin que sea admisible ni en todo ni en parte su canje por dinero en efectivo.

En lo relativo a los daños y perjuicios ocasionados, que pudieran suponer el abono de una indemnización por parte de la reclamada, no constan pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios a efectos de apoyar la petición solicitada, por lo que no resulta posible estimar su pretensión.

Sobre la posible sanción a la empresa reclamada por incumplimiento de lo estipulado en las condiciones de compra, la misma excede de lo previsto en las normas reguladoras del Sistema Arbitral de Consumo, tratándose de una materia objeto de tratamiento por parte de la Administración Pública competente, al tratarse de una potestad (la potestad sancionadora) de carácter administrativo que no puede recaer en sujetos distintos de aquellos a quienes ha sido atribuida. Este Colegio Arbitral no puede entrar a conocer ni tampoco resolver en materia que suponga la imposición de sanciones a la reclamada por la comisión de actos que pudieran presuntamente suponer la comisión de infracciones tipificadas en las normas reguladoras, debiendo el reclamante acudir a las instancias competentes para ello.



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

LAUDO

Desestimar la pretensión de la reclamante, no procediendo entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Carrefouronline S.L.U.

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.