



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2214/2015

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 de 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 26 de noviembre de 2014, de unos juguetes, por importe de 93,61€, con un plazo de recogida en tienda de 3 días. A la semana le comunica que el pedido está en destino. Al día siguiente le indica que el pedido está equivocado y que no lo recoja. Puede anularlo y en una semana le devuelven el importe, o esperar a la solución de la incidencia. Lo anula, pero un mes después no recibe la devolución. Contacta con la empresa y no es hasta marzo de 2015 cuando le devuelven el dinero.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reembolso de 200€ por llamadas realizadas a un teléfono 902, por el tiempo perdido, por la espera para la devolución del importe de la compra, por la atención nefasta, por la necesidad del dinero para las compras navideñas y por las molestias ocasionadas.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que gestionó la incidencia con la devolución de los artículos adquiridos y la nueva preparación del pedido. El pedido fue anulado y se procedió a la devolución del importe correspondiente.



Conocidas las alegaciones de la empresa por la reclamante, ésta manifiesta su disconformidad y reitera su pretensión inicial.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 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.

Segundo.- Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

Tercero.- 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).

Cuarto.- En lo referente a la ejecución del contrato, conforme indica el artículo 66 bis del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor y usuario, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor y usuario lo emplazará para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias. Si el empresario no hace entrega de los bienes en dicho plazo adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho a resolver el contrato. Cuando se haya resuelto el contrato, el empresario deberá proceder a reembolsar, sin ninguna demora indebida, todas las cantidades abonadas por el consumidor y usuario en virtud del mismo. En caso de retraso injustificado en cuanto a la devolución de las cantidades, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad, correspondiéndole al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de los plazos indicados.

Quinto.- 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.

En el supuesto planteado, el pedido se realizó en el mes de noviembre del 2014, optando la reclamante a primeros de diciembre por la anulación del pedido y la



consiguiente devolución del importe abonado, teniendo en cuenta la imposibilidad de entrega del pedido por causas únicamente imputables a la empresa reclamada. Sin embargo, no es hasta el mes de marzo de 2015 el momento en el que la empresa realiza la devolución del precio, y siempre tras la acción insistente de la reclamante. Debido al excesivo retraso totalmente injustificado en la devolución del importe, se considera que la petición de la reclamante debe ser acogida respecto al abono de otro tanto del precio pagado, en aplicación de lo dispuesto en las normas reguladoras.

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

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante debiendo la empresa reclamada, Carrefouronline S.L.U., abonar a la reclamante, en la cuenta corriente que ésta designe, la cantidad de 93,61€.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

El plazo del cumplimiento del laudo es de 30 días desde su notificación

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.