



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 2403/2015**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Rakuten Spain, S.L.

**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 22 de febrero 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 el 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

El 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. Falta de entrega del pedido

El reclamante realiza, con fecha julio de 2015, la compra de 21 fundas para móviles, por importe de 52,50€, abonados con un cupón de 50€ y 2,50€ en dinero. Recibe confirmación del pedido, pero no le entregan las fundas.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el envío del pedido en caso de no tener stock la devolución del importe pagado o un cupón por ese valor para gastar en la reclamada.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, no presenta nuevas alegaciones, obrando en el expediente, tras la mediación previa efectuada, se ha procedido a la devolución de 2.50€ al reclamante, que aceptó éste, si bien en este momento reclamó el resto del importe del pedido en dinero o en cheque del mismo valor o superior por las molestias ocasionadas. La reclamada alega que el cheque lo ofreció la tienda que servía el producto, que puede exigirse a ésta, pero sólo sería válido para compras en la tienda, cosa que rechaza el reclamante.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Único.-** El incumplimiento de obligaciones esenciales del contrato faculta a la otra parte para resolverlo por incumplimiento, con derecho a ser indemnizada de los daños y perjuicios que se le hayan irrogado (art. 1124 CC), respondiendo, conforme establecen los artículos 1107 Código Civil y 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el



deudor de buena fe de los daños y perjuicios previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento, correspondiendo la carga de la prueba de los mismos a la parte en el procedimiento que los alegue como fundamento a sus pretensiones.

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, las mismas se comprometen a cumplirlo en los términos pactados. Ante la falta de entrega del producto adquirido en el plazo establecido en el contrato tras haberse efectuado el pago del precio por el reclamante, puede entenderse la existencia de incumplimiento del contrato por la empresa reclamada.

El consumidor puede acogerse a la facultad de resolución del contrato, en cuyo caso la empresa debe efectuar la devolución del importe abonado previamente por el cliente. En el momento en que la empresa procede a la devolución del importe y el reclamante acepta dicha devolución, como así ha quedado comprobado por la documentación obrante en el expediente, se considera que el reclamante ha optado por dicha resolución contractual, si bien el importe debe abonarse en su totalidad, y no parcialmente. Consta también documentación respecto a que el importe del pedido fue de 52,50€ y no 2,50€ que ha sido la cuantía devuelta. En el pedido consta la existencia de un cupón valorado en 50€ utilizado como parte del pago del pedido, sin que se indique de ningún modo en dicho cupón, ni en el propio pedido, ni tampoco haya sido aportado por la reclamada justificación alguna que avale que dicho cupón sea un abono del socio servidor del producto, por lo que, al haberse efectuado la compra en la página web de la reclamada, es ésta la responsable de la misma y de sus contenidos puestos a disposición del consumidor. Por esta razón debe, por tanto efectuar la devolución del importe total del pedido (y no sólo parcialmente), de la misma manera en que dicho pedido se efectuó, procediendo a restituir al reclamante el cupón para futuras compras en su página web, sin limitación de objeto alguno. Al haberse devuelto ya la parte abonada en dinero, quedaría como parte restante de devolución la cuantía abonada mediante el cupón; sumando ambas, se habría devuelto ya el importe íntegro de la compra efectuada.

Por otra parte, no han sido debidamente acreditadas las molestias ocasionadas, por lo que no cabe apreciar daños objeto de indemnización.

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

### LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada, Rakuten Spain S.L. efectuar el abono de un cupón descuento que podrá utilizarse en la página web de la reclamada, por importe de 50€, completando así devolución de la totalidad del importe de la compra, resolviéndose el contrato realizado entre las partes.**

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.

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