



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2412/2015

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.

El reclamante realiza, con fecha 9 de noviembre de 2015, la compra de una lavadora, por importe de 401,87€ más 19,90€ de gastos de envío, a través de la reclamada a la empresa Tienda Azul Electrodomésticos. A pesar de que el precio en tienda era 30€ más barato, la promoción suponía la devolución de un 25% de la compra en superpuntos convertibles en dinero para próximas compras. Tras efectuar y recibir el pedido, comprueba que no le han aplicado dicha promoción, por lo que contacta con la empresa que le indica que no puede incluirle los superpuntos porque efectuó el pedido como invitado y no como usuario registrado. No conforme, dado que efectivamente es un usuario registrado y como tal efectuó el pedido.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la aplicación de la promoción y el abono del 25% del importe de la compra en superpuntos.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta nuevas alegaciones, obrando en el expediente que se aportó documentación por parte de la reclamada en el procedimiento de mediación previa que respalda que si bien el pedido fue efectuado, éste se realizó de manera diferente a los otros cinco pedidos efectuados por el reclamante en la web, de manera que dichos pedidos constan en el historial de usuario, mientras que el pedido objeto de la reclamación no aparece en su cuenta. El reclamante mantiene que el pedido fue realizado correctamente y que bien pudiera ser que el sistema informático de la reclamada hubiera generado mal el pedido



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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El Código Civil, en el artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato el consentimiento de los contratantes, el objeto cierto que sea materia del contrato y la causa de la obligación que se establezca.

Segundo.- Por su parte, el artículo 1255 indica que los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público.

Tercero.- Conforme establece el art. 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, con carácter general la carga de la prueba en relación a la demanda y su pretensión corresponde al demandante que alega los hechos y que por ello debe demostrar la certeza de los mismos.

En el supuesto ahora analizado, se cuestiona que efectivamente se cumplieran los requisitos exigidos para la obtención de los superpuntos y que consistían en tratarse de una compra realizada por un usuario previamente registrado y que además compraba como tal usuario registrado. Ello ya implica de por sí, la posibilidad de efectuar compras sin tratarse de usuario registrado, como invitado. Las compras efectuadas por los usuarios invitados, siendo plenamente válidas como tales compras, no generaban derecho a la obtención de superpuntos.

En este caso el reclamante indica haber cumplido todos los requisitos exigidos para acceder a los superpuntos. No obstante la reclamada, que cuestiona esta circunstancia, aporta documentación que indica que el pedido cuestionado no se formalizó de manera igual que los demás pedidos del usuario y, además, dicho pedido no consta como incluido en el resumen de pedidos del usuario registrado. La mera afirmación por parte del reclamante de que el sistema informático de la empresa pudo fallar no se encuentra apoyada en otros indicios más allá de la propia opinión de éste. Por esta razón no resulta posible acceder a la pretensión solicitada. La decisión del cliente de adquirir precisamente el producto en la web debido a la entrega de superpuntos que conllevaba y que suponían un descuento en futuras compras y la renuncia a un precio más barato de otras ofertas no deja de ser una apreciación subjetiva del interesado que no puede tener consecuencias sobre terceros.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Rakuten Spain, S.L.

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