



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 196/2016

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

El Corte Inglés, S.A.

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 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 la 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 de 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 realizó, con fecha 5 de agosto de 2016, la compra de unos muebles de jardín que estando en rebajas y con la promoción "límite 48 horas" ofrece un descuento adicional del 15%, aproximadamente en total un 60% de descuento, por importe de 594,15€ (precio sin descuentos, 1060€), recibe la confirmación del pedido con entrega antes del 23 de agosto de 2016, por lo que vende sus antiguos muebles antes de la fecha, al ponerse en contacto con la reclamada le informan de una rotura de stock por lo que no puede servir el producto, ofreciéndole unos muebles de inferior calidad y diseño que no encajaba en sus preferencias.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del pedido original u otro artículo de la misma calidad por el mismo precio al que le fueron ofrecidos los productos que no pudieron ser servidos.

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada, su representante confirma que el artículo adquirido no pudieron servirlo por estar agotado y que le ofrecieron al reclamante un producto de 750,80 Euros, por el que abonaría 594,15 €, es decir el precio del artículo adquirido que no fue posible servir.

La empresa no accedió a la entrega de un producto distinto, ya que tenían un precio muy superior al ofertado, en torno a los 1700/2000€.



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, 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.- 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. El mismo código establece 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, artículo 1255. A su vez, el artículo 1278 indica que “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

Tercero.- La reclamada debería haber empleado la diligencia debida para no ofrecer productos que no tenía disponibles. Resulta difícil comprender en la actualidad que una gran empresa no disponga de recursos informáticos que permitan conocer exactamente la cantidad de productos de que disponen para poderlos comercializar.

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

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante, debiendo proceder la empresa reclamada a efectuar un descuento equivalente al ofrecido en su día, 465,85 €. Esta cantidad se descontará en el momento de la adquisición por el reclamante de muebles de jardín siempre que el precio total de los muebles adquiridos, sin ofertas o descuentos, sea igual o superior a 1060 €.

El importe del descuento se ha calculado de acuerdo a la diferencia entre el precio original del producto objeto de reclamación y su precio final, resultante de la aplicación de las ofertas.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el 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