



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 84/17

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 16 de agosto de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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 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 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.

2. 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. No le aportan la factura

El reclamante realizó, con fecha 13 de octubre de 2016, la compra de un portátil convertible HP, por importe de 745,30 €. Manifiesta que el pedido llega el día 14 sin factura, necesaria para la devolución del producto, que reclama con esa misma fecha y en otras posteriores al no recibirla.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del producto y recuperación del importe pagado, 745,30 € o el mismo importe en tarjeta regalo.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que manifiesta que la demandante, en un primer momento (17 y 20 de octubre de 2016), solo se puso en contacto con la demandada para reclamar el talón de venta o factura de compra de su pedido. En ese mismo momento se le explicó que el talón de venta (factura simplificada) va adherido en el propio embalaje externo de su pedido, pero que, no obstante, le sería remitida la factura de compra al domicilio que indicase, remitiéndole la factura al domicilio postal de la reclamante. En ese momento no hizo reseña alguna de su voluntad de devolver el pedido ni que éste fuese defectuoso.

A mediados de noviembre vuelve a contactar con la demandada para manifestar su deseo de ejercitar su derecho de desistimiento, porque le ha llegado el ordenador roto, momento en el que se la indicó que el plazo de 14 días naturales ya había expirado (de conformidad con las comunicaciones intercambiadas, el ordenador era un regalo que no gustó al destinatario; no vieron en la caja el talón de venta para devolverlo en un centro comercial, por lo que solicitaron la factura por correo electrónico; al no recibirla, llamaron por teléfono y posteriormente presentaron reclamación)

Se informa también a la reclamante de que si el terminal presentaba un funcionamiento defectuoso, debería remitirse el mismo al Servicio Técnico Oficial de HP para determinar el origen o causa de la posible falta de conformidad del mismo, todo ello dentro de los



términos y plazos establecidos para la garantía legal del producto y sin necesidad de que disponga del talón de venta que se envía con la mercancía.

En base a lo expuesto lamenta las posibles molestias causadas a la demandante, que al ser ajenas a su responsabilidad y voluntad de servicio al cliente, estima que no procede atender la reclamación por ser contraria a Derecho.

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.

Tercero.- Los artículos 68 y ss. del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establecen la posibilidad del consumidor de ejercitar el derecho de desistimiento como facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándose así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase, indicando que el ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho, así como que existe un plazo mínimo de catorce días naturales para llevarlo a cabo

En relación al conflicto planteado, la reclamante celebró un contrato con la empresa reclamada, plenamente válido y consentido. Si pretendía ejercitar el derecho de desistimiento, disponía de un plazo legal de 14 días hábiles para poder realizarlo, sin formalidad alguna y sin penalización. No se exige, pues, la existencia de factura formal, bastando la orden de pedido con la referencia del mismo (producto, precio, fecha, condiciones....) y la entrega formalizada en el albarán, o bien factura simplificada, ticket de compra o similar, que se remitió a la cliente junto con el pedido, o bien otra documentación acreditativa de la compra que debiera haber mantenido la cliente en su poder, como obligación de cualquier consumidor, para justificar la existencia de la



compra con la empresa reclamada, así como el plazo de entrega, y que podían haberle servido para efectuar la devolución correcta, en el ejercicio en plazo del derecho de desistimiento.

Por otra parte, en ningún momento consta referencia a la posible falta de conformidad con el producto entregado, que debe obedecer a una causa por la cual el producto no funciona o no sirve a los fines normales para los que ha sido adquirido y según su naturaleza, por lo que no cabe devolución del importe abonado acogiendo esta causa.

Al haberse indicado que ya ha sido emitida y enviada la factura a la reclamante por parte de la empresa reclamada, no ha lugar a estimar la pretensión solicitada.

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, El Corte Inglés S.A.

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.



LA PRESIDENTA

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA