



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 90/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Just Eat 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 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 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.

2. 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 producto, incumplimiento del contrato.

El reclamante realiza, con fecha 27 de enero de 2017 a las 23 horas, un pedido de comida, por importe de 24,65€. Tras confirmar le pedido por el restaurante, a las 00,15 horas del día siguiente, al no haberlo recibido, se pone en contacto con el restaurante que le informa que el motorista de la reclamada no ha acudido a recoger el pedido por lo que no podía servirle el pedido. Solicita información a la reclamada, que le indica que el motorista había desaparecido con la comida.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones presentadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado 24,65€ más dos pedidos gratuitos por valor del mismo importe.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que manifiesta que Just Eat Spain es una empresa de intermediación entre usuarios finales y restaurantes. Según rezan los términos y condiciones en su punto 6. Just Eat Spain no se hace responsable de ninguna indemnización que corresponda al restaurante. Asimismo, alega que fue el restaurante quien rehusó el pedido, siendo éste cancelado. La demandada procedió a realizar la devolución total del importe a la tarjeta del usuario el 30 de enero de 2017 (lunes, primer día hábil después de la realización del pedido, el 27 de enero de 2017, viernes noche). El reclamante se puso en contacto el 9 de febrero alegando que no se le había realizado la devolución y reclamando una indemnización. Just Eat responde al usuario que la devolución se realizó correctamente el 30 de enero

y además le regala un cupón de 10€ por las molestias ocasionadas a pesar de no ser responsabilidad de Just Eat. El usuario vuelve a ponerse en contacto con Just Eat el pasado 27 de febrero y el 1 de marzo alegando que aún no se le ha dado respuesta a su reclamación y solicitando nuevamente una indemnización.

La reclamada adjunta los oportunos comprobantes de la devolución a la tarjeta realizada el pasado 30 de enero así como las contestaciones al usuario dando respuesta rápida y eficiente a todas sus consultas. No existe ningún tipo de retaso injustificado en la devolución, por lo que Just Eat entiende que ha actuado de forma adecuada para satisfacer las necesidades del usuario y desestima cualquier tipo de indemnización adicional.

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, 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.- 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). La parte que resuelve justificadamente no debe indemnizar a la otra por ningún concepto: ni por falta de preaviso, ni por daños y perjuicios de ninguna clase.

No obstante y 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. Para que la responsabilidad contractual opere, es preciso la prueba y acreditación de la producción de un daño y la prueba del daño incumbe y debe de probarla el demandante, así lo establece, entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2010, cuando señala que es imprescindible probar la existencia de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama. A mayor abundamiento la Audiencia Provincial de Cuenca de 12 de Noviembre del 2009 determina que “El incumplimiento de un contrato no implica por si solo la existencia de daños y perjuicios, que han de ser alegados y probados, y han de derivarse del pretendido incumplimiento”. Por tanto, es necesario demostrar la existencia real del daño y perjuicio para que la obligación del resarcimiento nazca y sea exigible.



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 tras haberse efectuado el pago del precio por el reclamante, debe entenderse la existencia de incumplimiento del contrato por la empresa reclamada. Ante estos hechos procede por parte de la empresa, sin lugar a dudas, efectuar la devolución del importe abonado previamente por el cliente, dando así por resuelto el contrato realizado.

No obstante, la devolución del importe se produjo dentro de un plazo razonable. Además, la reclamada ha emitido un cupón equivalente a un 40% del importe del pedido, como compensación a las molestias ocasionadas, y, por otra parte, no han sido acreditados daños y perjuicios adicionales por el reclamante que supongan una indemnización adicional, no pudiéndose acoger la pretensión solicitada

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, Just Eat Spain, S.L.

Dicho laudo ha sido dictado 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