



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 122/17**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Zalando, SE

**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 3 de julio 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.** 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 30 de enero de 2017, la compra de unos mocasines Gizzy, por importe de 25,15€. Tras efectuarse los tres intentos autorizados de entrega a domicilio de manera infructuosa, al llevarse a cabo en un horario en el que los destinatarios no se encontraban en el domicilio, el paquete debería recogerse en el punto de entrega, que no estaba debidamente indicado y resultaba más dificultoso. Tras diversas gestiones, se autoriza una cuarta entrega a domicilio, pero ésta también resulta infructuosa, al volver de nuevo a efectuarse en horas en las que no había nadie en el domicilio. El reclamante de nuevo con las diversas empresas implicadas en el envío del paquete y finalmente, tras ser autorizada por la reclamada una quinta entrega a domicilio, en el horario vespertino indicado por el cliente, el 17 de febrero recibe el pedido efectuado.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, una compensación por las molestias ocasionadas y una mejora del servicio de entrega, con información de las medidas adoptadas por la reclamada con las distintas empresas encargadas del transporte y entrega de los pedidos.

**3.** Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones. No obstante, en el procedimiento de mediación previa, constan alegaciones en las que la reclamada se disculpa y ofrece un vale descuento del 30% aplicable a pedidos por importe mínimo de 50€. El reclamante acepta las disculpas, pero no así la compensación, por entender que se trata de un gesto interesado que además genera un beneficio para la empresa por las próximas compras. También se ratifica en obtener información sobre las medidas internas tomadas por la empresa con la subcontrata de transporte y reparto.



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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Según indican los 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.-** En cuanto a la petición de daños y perjuicios, estaríamos a lo dispuesto artículo 1101 del Código Civil establece “quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el incumplimiento de las obligaciones, incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquello. 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, 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.

En lo relativo a los daños y perjuicios ocasionados, que pudieran suponer el abono de una indemnización por parte de la reclamada, no constan pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios ni su cuantificación objetiva y suficiente a efectos de apoyar la petición solicitada, por lo que no resulta posible estimar su pretensión.

Por otra parte, la pretensión respecto a la información sobre las medidas adoptadas por la empresa así como sobre el resultado de las reuniones con los representantes de las empresas de transporte a través de las que opera la reclamada para el envío de los pedidos no forma parte de la relación contractual con el reclamante, sino que se trata de cuestiones relativas a la actividad empresarial, no pudiéndose imponer a la empresa la comunicación a terceros de dichas actividades.



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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación, entrega ni actividad alguna por parte de la empresa reclamada, Zalando, SE**

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