



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 136/17

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Menzo España S.L.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesto por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 6 de septiembre 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 la 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. Entrega retrasada y en otro domicilio
- .- 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.

La reclamante actúa en este procedimiento representando a , quien realizó, con fecha 23 de enero de 2017, la compra de una banqueta baúl y 3 poufs Panky, por importe de 128,50€. Tras el aviso de entrega del transportista acuerdan la fecha de la misma, pero no se produce. Tras contactar con la empresa, le indican que por falta de tiempo no fue posible el reparto, por lo que tuvo que indicar otro lugar de entrega, trasladándolo posteriormente a su domicilio en coche particular. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución de los gastos de envío (19,50€) por haber sido entregado en otro lugar distinto al acordado inicialmente y haber tenido que trasladarlo personalmente a su domicilio.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que expone que el pedido no está a nombre de la reclamante sino de su representado. Además el citado pedido fue realizado el 23 de enero con un plazo de entrega de 2 a 7 semanas ya que era un producto que no estaba en stock, con fecha límite de entrega 12 de marzo. El día 6 de marzo hubo un intento de entrega por parte del transportista que no se pudo realizar, pero en ningún momento hubo un cambio de dirección sobre la entrega. La mercancía se entregó a la reclamante el día 8 de marzo, en la dirección indicada en el pedido.

Las cuestiones relacionadas con el pedido deben tramitarse, de conformidad con las condiciones de venta aceptadas por los clientes, a través de correo electrónico al departamento postventa, sin que se haya recibido ningún correo de la reclamante al respecto. El pedido fue entregado el día 8 de marzo, sin que se tenga conocimiento de ninguna incidencia, retraso o cambio de dirección. El pedido es un arcón con tres poufs en su interior que se transporta como una unidad, sin que sea necesario utilizar varios vehículos. No conociendo incidencia alguna sobre el transporte, no se considera adecuada la pretensión de la reclamante; no obstante, ofrecen la devolución de los

gastos de envío para solventar esta cuestión si la cliente aporta el número de cuenta en un plazo de 7 días.

Comunicadas las alegaciones de la empresa reclamada a la reclamante, ésta no formula respuesta alguna a las mismas.

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.- 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.

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, las mismas se comprometen a cumplirlo en los términos pactados. Una vez efectuado el pedido, tanto el consumidor como la empresa deben llevar a cabo de manera recíproca las prestaciones a las que se obligan. La reclamante adquirió un producto concreto y determinado, prestando su consentimiento a ello y teniendo en cuenta las condiciones generales de venta que incluyen las condiciones de entrega y las formas establecidas de reclamación.

En la documentación aportada en el expediente consta el documento del pedido en el que figura la dirección de envío en la que debía entregarse la mercancía. También se aporta documentación referente al albarán de entrega, donde se hace constar exactamente la misma dirección y sin que conste ningún tipo de anotación respecto a la



entrega en un lugar diferente. No existe prueba de que se haya remitido ningún correo electrónico por parte de la reclamante con indicaciones a la reclamada sobre problemas con el envío o cambio de dirección de entrega, puesto que, como es natural, la llamada de teléfono no aporta datos del contenido, ni se considera en este caso un medio válido de efectuar la incidencia. No obstante, teniendo en cuenta la pretensión de la reclamante, se efectuó un ofrecimiento por la empresa de abono de los gastos, que fue remitido a la reclamante, sin que se haya obtenido contestación, por lo no puede estimarse una pretensión exacta que ha sido omitida y, por tanto, rechazada, por la propia reclamante.

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, Menzo España 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.

EL PRESIDENTE



EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO