



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 138/17

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 9 de septiembre 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. Doble del importe abonado. Daños y perjuicios.

El reclamante realizó, con fecha 10 de enero de 2017, la compra de un Ipad pro 12.9 cell silver, por un importe de 1.274,90€, que es recibido el 12 de enero. Después de comprobar su uso, el día 23 de enero decide ejercer el derecho de desistimiento y para ello sigue las instrucciones establecidas en la página web, y lo lleva a cabo a través de un email: asunto desistimiento, a la reclamada, e incluyendo el formulario. En la contestación, la empresa se remite a las instrucciones de la página web, en las que se permite acudir a una tienda física a efectuar la devolución del producto. El 31 de enero acude a una tienda en la que le niegan la devolución por estar el paquete abierto, efectúa una reclamación y le contestan vía telefónica indicándole que no podía desistir al haber transcurrido el plazo legal. No conforme, intenta de nuevo la devolución en la tienda y otra vez le indican que es imposible porque está abierto, dando por cerrada su reclamación. Tras reclamar ante Confianza Online, solicitando el ejercicio del derecho de desistimiento y el abono del doble del importe por la tardanza, aceptan el desistimiento, le devuelven el importe casi dos meses después del plazo legal, pero no la indemnización, alegando que lo hizo a través de un centro comercial, algo que se incluía como posible en la página web.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, 1274,90€, en concepto de devolución del doble del importe del producto adquirido, al haber transcurrido los 14 días fijados por la ley y asimismo 254,98€ en concepto del 10% de la devolución total como demora, gastos y esfuerzo en la reclamación.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que manifiesta que al reclamante se le facilitó un enlace para poder descargar el formulario para ejercer su derecho al desistimiento o bien proceder a la devolución en un centro comercial. El reclamante acudió fuera del plazo de 14 días establecido, por lo que se rechaza la devolución del ordenador. Tras la mediación se admite la recogida en el domicilio del reclamante y el posterior reintegro del importe pagado. Al haberse devuelto el importe tras la devolución del producto, no existe derecho a reintegro de cantidad

alguna. No obstante, por los hechos acontecidos, ofrecen disculpas al cliente y un cupón descuento de 20€ para futuras compras.

4. Comunicadas las alegaciones de la empresa reclamada al reclamante, éste indica que el desistimiento fue comunicado dentro del plazo, aportando correos y formulario de fecha 23 de enero de 2017, así como condiciones de ejercicio, en las que se incluía la posibilidad de hacerlo en un centro comercial, acogándose el reclamante a esta circunstancia.

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 texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su versión vigente en el momento de la celebración del contrato, con carácter general en su artículo 76, y específicamente en relación con los contratos celebrados a distancia en el artículo 107, relativos a la devolución por el empresario de las sumas abonadas en el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor, que deberá realizar sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad, atribuyéndose la carga de la prueba respecto a los plazos o causas al empresario. El derecho de desistimiento se configura 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. El ejercicio de derecho 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 (art. 68 del citado Texto Refundido).

Por su parte, el art. 106.2 del Real Decreto Legislativo 1/2017 mantiene que el derecho de desistimiento se habrá ejercido dentro del plazo legal de 14 días naturales, cuando el consumidor haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

Cuarto.— 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.

Atendida la documentación presentada por el reclamante, consta la entrega efectiva del pedido al destinatario el 12 de enero de 2017, e igualmente, correo electrónico de fecha 23 de enero en el que se manifiesta la voluntad de ejercer el derecho de desistimiento y se comunica a la empresa reclamada, a efectos de poder llevarlo a cabo.

Es esta la fecha (23 de enero) en la que el consumidor decide ejercer el desistimiento: correo de [redacted] para clientes@elcoretingles.es 23/01/2017 “Buenas tardes. Quiero desistir de esta compra” (aportando documentación sobre el pedido realizado sobre el que se desiste) “Como indican en su web, al no estar recogido en las excepciones al derecho de desistimiento, me gustaría realizar la entrega de la mercancía en uno de sus centros comerciales. Espero las noticias de como proceder. Gracias y un saludo. [redacted].” Correo recibido, conocido y contestado por El Corte Inglés el 30/01/2017 clientes@elcoretingles.es, para

“Hola. Te comunicamos que puedes consultar las condiciones de cambio o devolución a través de la siguiente dirección: <http://www.elcorteingles.es/ayuda/devoluciones>. Muchas gracias por tu confianza. Atentamente, El Corte Inglés. Departamento de Atención al Cliente. E-mail: clientes@elcorteingles.es.

Existiendo confirmación de que el importe fue objeto de devolución transcurridos más de 14 días naturales desde la fecha en fue informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor, en aplicación de la normativa vigente en el momento de la



realización del contrato, debe estimarse la petición del doble del importe efectuada por el reclamante.

Por otra parte, y 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.

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

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, estimando que la empresa reclamada, El Corte Inglés S.A., deberá proceder al abono al reclamante en la cuenta corriente que este designe, de la cantidad de 1.274,90€, como devolución del importe del pedido realizado, (al haberse ya devuelto el importe inicial, ello supone la devolución del doble), por haber transcurrido más de 14 días desde la comunicación del ejercicio del derecho de desistimiento y la devolución del dinero al reclamante.

Dicho laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

El plazo del 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