



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 161/2017

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 13 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 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.
- .- 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 conformidad; pedido defectuoso e incompleto.
Desistimiento

La reclamante realizó el 5 de febrero de 2017 la compra de varios artículos de mobiliario (dos camas individuales, dos mesillas y una cama de matrimonio), para ser entregadas entre el 10 y el 12 de abril, a petición de la reclamante. Manifiesta que recibió el pedido de manera parcial, con falta de dos camas individuales y sin las sujeciones del somier de la cama de matrimonio, por lo que contacta con la empresa y solicita la devolución de la cama de matrimonio y una mesilla. La empresa procede a retirar los productos y la cliente efectúa un nuevo pedido, pero no le reembolsan el importe de los productos devueltos.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el abono de llamadas al 902 para efectuar la reclamación; 10€/día desde el 12 de abril hasta el 26 de mayo que entregaron las camas; 400€ en compensación por no poder disfrutar de la vivienda en Semana Santa; devolución de 412,25€ de la cama devuelta y 80,75€ de la mesilla devuelta, si no lo reintegran antes del 26 y el doble (824,50€ y 161,50) si es posterior.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que la entrega estaba prevista para la primera quincena del mes de abril.

Inicialmente las dos camas individuales quedan pendientes de entrega por el proveedor y la reclamante optó por cambiar la cama de matrimonio por otro modelo. El 26 de mayo se entregó el resto de la mercancía que faltaba, así como la que fue objeto de cambio por parte de la cliente.

Con posterioridad, la reclamante expone que tras iniciar el procedimiento, la empresa reclamada entregó los productos que faltaban y retiró la cama defectuosa. Teniendo obligación de devolver las cantidades en el plazo de un mes desde que se comunica el desistimiento, no efectuaron el abono hasta el 2 de septiembre, a pesar de las reclamaciones realizadas y de que, para que llevaran la nueva cama tuvo que efectuar un nuevo abono. Por ello, además de las cantidades reclamadas por demora, solicita la devolución del doble del importe de la cama defectuosa, y de la mesilla devuelta, al no haber procedido la empresa reclamada al reembolso de su importe en el plazo de un mes.

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, 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.

Cuarto.- Asimismo el artículo 1107 del Código Civil establece que, “Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento.”, correspondiéndole la carga de la prueba a quien exige estas responsabilidades, según indica el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil respecto a la carga de la prueba

Atendida la documentación presentada, el pedido fue entregado el 13 de abril, y el día 21 la empresa conoce la reclamación de la clienta por la que se solicita la retirada y devolución de parte del mobiliario entregado. No obstante, no es hasta el 2 de septiembre cuando se produce la devolución del importe de la mercancía retirada, teniendo además en cuenta que parte de este mobiliario fue sustituido por otro pedido, que también fue abonado, por lo que la reclamante tuvo que hacer frente a dos abonos correspondientes a dos pedidos, cuando uno de ellos fue anulado y debiera haberse devuelto el importe a la mayor brevedad posible.

Por otra parte, y en relación a los gastos que solicita la reclamante, ésta no ha procedido a acreditar de manera objetiva y suficiente dichos gastos a efectos de apoyar la petición de compensación pretendida, al no constar documentación alguna que afirme la realidad y la cuantía de los mismos.

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

LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante,
, debiendo El Corte Inglés S.A. abonar a la reclamante 412,25€ de la cama devuelta y 80,75€ de la mesilla devuelta, que, sumado a la devolución ya efectuada del importe inicial del pedido suponen la devolución del doble de lo abonado.**

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