



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 3/2018**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

El Corte Inglés

**Colegio Arbitral:**

**PRESIDENTE 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 de de 2018, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO**

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.

## SEGUNDO

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 realiza varias compras en la plataforma on line del Corte Inglés, tres pedidos diferentes; en concreto, la compra de una parka de hombre Barbour, de un dispensador de bebidas Marbella y unas zapatillas de casa de hombre Dustin, en las fechas 27 de diciembre de 2016, 9 de junio y 12 de marzo de 2017, por un importe de 349 euros, 19,95 euros y 29,95 euros. Según alega el particular, sólo recibió el dispensador de bebidas, y fuera de plazo, los otros dos pedidos nunca llegaron a ser recibidos. No obstante, afirma que, a pesar de haber recibido el reembolso de los artículos no entregados, contactó con la reclamada para solicitar una solución a su incidencia, sin obtener una respuesta satisfactoria, por lo que no conforme, solicita una compensación de 5.000 euros, debido a las molestias ocasionadas.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones, que se trataba de tres pedidos distintos, de los cuales uno de ellos se entregó al día siguiente de la fecha inicialmente prevista, pero, en todo caso, dentro del plazo legalmente establecido al efecto por el RDL 1/2007, Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



Respecto a los otros dos pedidos, cuando ya los pedidos estaban en ruta en las respectivas agencias e transporte (MRW y ASM) se efectuó una petición de cambio en el domicilio del destinatario.

En estos casos, y por la propia seguridad y certeza en la conformidad de la nueva dirección de entrega las agencias de transportes remitieron al reclamante que contactara con el Servicio de Atención al Cliente de la empresa para validar las mismas.

En ambos casos, el reclamante ha hecho un premeditado caso omiso a los avisos de las agencias de transporte, por lo que una vez transcurrido un tiempo prudencial de espera, las citadas agencias han devuelto la mercancía a origen sin poder ser entregadas.

Por todo ello, según la empresa reclamada, y atendiendo a que no se ha producido ningún daño o al, menos, no de la magnitud que expresa el reclamante, la reclamación en cuanto al montante de la indemnización solicitada es manifiestamente temeraria y contraria a Derecho.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** 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), respondiendo, conforme establecen los artículos 1107 Código Civil y 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el deudor de buena fe de los daños y perjuicios previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento, correspondiendo la carga de la prueba de los mismos a la parte en el procedimiento que los alegue como fundamento a sus pretensiones.

**Segundo.-** El artículo 1101 del Código Civil establece “quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el incumplimiento de las obligaciones, incurrieran en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquello.

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.



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 en el plazo establecido en el contrato tras haberse efectuado el pago del precio por el reclamante, debe entenderse la existencia de incumplimiento del contrato por la empresa reclamada, pudiendo acogerse el consumidor a la facultad de resolución del contrato, en cuyo caso la empresa debe efectuar la devolución del importe abonado previamente por la cliente. Al no haberse resuelto el contrato, el cliente mantiene la vigencia del mismo, asumiendo la modificación del plazo de entrega fijado.

En conclusión, el reclamante recibió correctamente uno de los pedidos (el dispensador de bebidas) y los otros dos, le fue reembolsado el precio correspondiente por la empresa. El reclamante no hizo uso del derecho de desistimiento ni pide la resolución del contrato; por todo ello, se concluye que al reclamante no le asiste derecho alguno a resarcimiento de los hipotéticos daños causados y, menos aún, por la cuantía expresada de 5.000 €.

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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante,  
, no procediendo, por tanto, indemnización ni compensación alguna por parte de  
la empresa reclamada, El Corte Inglés.**

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.