



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2/2018

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, con fecha 22 de abril de 2017, la compra de unos zapatos de cordones, por un importe de 135,90 euros. Según alega el particular, recibió el pedido fuera del plazo acordado para la entrega, además de llegarle un artículo diferente al inicialmente contratado. Ante esta situación, afirma que tuvo que contactar en diversas ocasiones con la reclamada para tramitar la devolución del pedido, por lo que no conforme con el servicio de atención al cliente, solicita una compensación económica de 10.000 euros.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones, que se trataba de un pedido con entrega en 72 horas y que fue entregado por la agencia de transportes dentro del citado margen de tres días el 22 de abril de 2017, pero en franja horaria distinta a la inicialmente prevista. Pese a todo el cliente recogió los mismos.

Posteriormente, adujo que esos zapatos no correspondían a los elegidos por él y que tuvo que llevar a cambiarlos personalmente a un centro comercial del Corte Inglés.

Tras conseguir contactar con el reclamante, pues el mismo tiene bloqueadas las llamadas entrantes de su móvil de contacto por el mismo facilitado y tampoco atendía los mensajes dejados en su correo electrónico, se le explicó que tal y como se recoge en la página web, en caso de que un producto no sea del agrado del cliente, el mismo puede ejercitar su derecho de desistimiento y/o cambio de la mercancía directamente

desde su domicilio con una simple llamada de teléfono (gratuita) y nuestro personal pasará a recoger y/o cambiar la misma.

La empresa manifiesta que tras contactar con la empresa, ésta le ofreció como justa compensación por el retraso en su entrega de los zapatos (valorados en 129 €) un cupón descuento para próximas compras por importe de 20 €, que fue rechazado por el mismo, manifestando que deseaba la cifra de 10.000 € por las molestias causadas.

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.

Los zapatos fueron entregados finalmente dentro del plazo de 72 horas al reclamante, aunque en horario distinto al prefijado; en compensación, la empresa le ofreció por el retraso en su entrega un cupón descuento para próximas compras por importe de 20 €,



que fue rechazado por el mismo, manifestando que deseaba una indemnización de 10.000 euros por las molestias causadas. El reclamante no hizo uso del derecho de desistimiento de forma expresa ni pide la resolución del contrato; tampoco hay manera de comprobar los daños y perjuicios a los que hace referencia que, en todo caso, son exagerados e imprecisos. Por último, la cuantía de la indemnización solicitada además de no proceder por los motivos alegados, se considera a todos los efectos desorbitada en relación a los hechos por los que reclama.

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.