



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 1/2018**

**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 11 de marzo de 2017, la compra de una mesa de escritorio de metal y madera Office por un importe de 370 euros. Según alega el particular, a pesar de solicitar la retirada del artículo requerido a la reclamada, la misma no se realizó en un plazo de tiempo prudente, hecho que le generó perjuicios en su vida cotidiana al ocupar mucho espacio de su vivienda. No conforme, solicita una compensación de 40.000 euros por las molestias ocasionadas.

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula las siguientes alegaciones, que el reclamante adquirió a través de la página web del Corte Inglés un par de mesas de escritorio el pasado 11 de marzo de 2017 y fue entregado el pedido, conforme a lo previsto, el día 18 de marzo, dejándolas el repartidor entregadas y montadas a plena satisfacción del cliente.

Sin embargo, transcurridos más de los 14 días naturales establecidos por Ley para ejercitar el derecho de desistimiento, con fecha 6 de abril el reclamante contacta con la empresa para informar que no desea una de las dos mesas (son idénticas de tamaño) porque no entra en el lugar destinado.

El día 12 de abril se cursa orden de recogida del domicilio del cliente (sin gastos al mismo) recogida que es verificada el pasado 20 de abril, dentro todo ello del plazo legal normativamente establecido al efecto y así especificado en nuestra web.

Automáticamente, al día siguiente, 21 de abril de 2017 se le efectúa al cliente el abono de la mercancía en el mismo medio de pago utilizado para la compra.

Significar que, tal y como ha ocurrido con otras reclamaciones del



, el mismo suele facilitar como número de contacto un teléfono móvil con las llamadas entrantes restringidas, lo que dificulta de manera harto las posibilidades de contactar con el mismo de una manera eficaz y diligente.

Centrándonos por último en su petición indemnizatoria de 50.000 €, no podemos sino rechazar de plano la reclamación del mismo por ser manifiesta 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.-** 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.

**Segundo.-** Celebrado el contrato válidamente entre las partes, acuerdo con el Artículo 71 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, el consumidor disponía de un plazo de catorce días naturales, a contar desde la entrega del producto, para ejercer el derecho de desistimiento, sin necesidad de invocar ninguna causa.

**Tercero.-** 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.

**Cuarto.-** 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. Por otra parte, la reclamante solicita una indemnización pero no acredita los daños ocasionados, por lo que no es posible estimar la pretensión presentada.

El reclamante no ejerce el derecho de desistimiento del contrato y no hay manera de comprobar los daños y perjuicios a los que hace referencia que, en todo caso, son imprecisos y forman parte del ámbito personal del reclamante y de las características de su vivienda; la falta de espacio en la vivienda no puede ser motivo de reclamación a la empresa dado que es una característica que debía haber previsto el propio reclamante antes de hacer la compra conociendo las dimensiones de los escritorios que adquirió. En cualquier caso, la empresa actuó de manera diligente al cursar la orden de recogida del producto que no quería el reclamante por falta de espacio en su vivienda; la empresa procedió además al abono de la mercancía a través del mismo medio de pago utilizado por el reclamante en su compra original. 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.