



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 133/2018**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Vente-privee.com

**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 6 de febrero de 2020, 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.

La reclamante realizó, con fecha 23 de enero de 2018, la compra de 22 prendas de ropa, por un importe de 845,80€, a través de la página web de la reclamada.

Tras realizar el pedido contacta con la reclamada para modificar la dirección de entrega y solicitar la misma en un solo paquete. Una vez realizado este requerimiento, el pedido fue entregado en la dirección errónea, en varios bultos y en diferentes fechas.

El último de los paquetes que debía llegar, nunca fue recibido por la reclamante, por lo que la misma se puso en contacto con la reclamada en sucesivas ocasiones a lo largo del tiempo, conllevando más de tres meses de trámites con la reclamada sin recibir respuesta satisfactoria para la reclamante.

El producto que no fue enviado fueron unos pantalones vaqueros, cuyo coste ascendía a 37,90 euros.

A fecha 18 de abril, la clienta, tras numerosas gestiones con la reclamada, consigue devolver la totalidad del pedido realizado.

Ante este incumplimiento, la reclamante solicita el reembolso del doble del importe del producto no entregado, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

El día 23 de abril, la reclamada le reembolsa la cantidad de 37,90 euros, correspondientes al producto que no fue enviado. Como compensación por los daños, la empresa le ofrece un cheque regalo de 5,00 euros.

Con posterioridad, la empresa reclamada realiza un reembolso a la clienta en concepto del pedido devuelto en su totalidad, si bien, en este reembolso faltaba la cantidad de 49,90 euros, correspondientes a un producto que se incluyó por error en el pedido por parte de la reclamada a la hora de su preparación, en sustitución de otro distinto.

Así, la reclamante se pone en contacto con la empresa a efectos de que produzca el reembolso de la cantidad de 49,90 euros pagados por el producto que no recibió, sin que reciba contestación satisfactoria por su parte, ni se produzca el reembolso.



Durante la mediación, la empresa comunica a la reclamante que ha procedido a activar en su cuenta de socia un cheque regalo por importe total de 30,00 euros, cuya validez es de un año.

En sus escritos, la reclamante utiliza expresiones como “estos estafadores reincidentes”, deseando que “se les quiten de una vez las ganas de seguir ROBANDO, ESTAFANDO Y NINGUNEANDO a sus clientes”, “es una estafa tras otra con Vente Privée”, “las actuaciones de Vente Privée responden claramente a un patrón reiterado con una clara intencionalidad de perjudicar, ningunear y robar a sus clientes”, citas, todas ellas, textuales según lo expresado por la reclamante en los escritos incorporados al expediente.

Ante todo lo alegado, y teniendo en cuenta la documentación aportada, la reclamada solicita que se le devuelva:

- El doble del importe del producto que no fue enviado (37,90 euros)
- El reembolso del doble del coste del producto que no fue reembolsado (49,90 euros más otros 49,90 euros).
- Una indemnización por los daños y perjuicios sufridos durante los meses de trámites con la empresa y el retraso tanto en la entrega como a la hora de proceder a los reembolsos.

3.- Traslada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**PRIMERO.-** Según el artículo 1258 del Código Civil, “los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan, no sólo 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”.

Vista la documentación obrante en el expediente ha quedado acreditado 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 los dos contratos reúnen las condiciones esenciales para ser considerados válidos y, por tanto, obligatorios.

**SEGUNDO.-** Perfeccionados los contratos celebrados, 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, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7 del Código Civil.

**TERCERO.-** 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. Así mismo, según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, por lo que deben cumplirse los plazos establecidos en el contrato.



**CUARTO.-** Dispone el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, “no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del 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”.

Por tanto, ante las graves manifestaciones vertidas por la reclamante en sus escritos incorporados a la reclamación que ha dado lugar al presente expediente, aludiendo directamente a conductas delictivas por parte de la reclamada, no cabe entrar al fondo de la cuestión, puesto que no es objeto de esta Junta Arbitral pronunciarse sobre conflictos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

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

### **LAUDO**

**No entrar al fondo de la cuestión de ante la posibilidad de existencia conductas delictivas aludidas por la reclamante.**

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.

