



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 248/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

El Corte Inglés S.A.

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 2 de julio de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

ANTECEDENTES

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 de 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 ha 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. (entrega sin montaje)

La reclamante, con fecha 31 de enero de 2018, realizó la compra de una mesa de comedor Breo, por importe de 310€, con servicio de montaje incluido, servicio que la reclamada a pesar de sucesivos requerimientos no prestó, por lo que se vio obligada a contratar los servicios de un carpintero.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, una compensación económica que incluya las molestias ocasionadas, así como el coste de los servicios de un carpintero para el montaje que no fue realizado por la reclamada (50€), así como una disculpa por escrito de la empresa.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones, aunque de las mismas se desprende la existencia de un error, dado que si bien referencian a la reclamante, no obstante el contenido nada tiene que ver con el asunto planteado, puesto que se refieren a un volcado erróneo de precios sobre un teléfono móvil.

Sin embargo, en la documentación existente en el expediente y en el procedimiento de mediación previa, se expone que el 31 de enero de 2018 se tramita el pedido, con servicio de montaje gratuito y entrega antes del 7 de febrero, fijándose como fecha de entrega el día 3. La reclamante a través del teléfono solicita que la entrega no se efectúe el día 3, sino el 6, como así sucede. El día de la entrega, no había espacio suficiente para efectuar el montaje, con lo que el transportista le indica que cuando sea posible, contacte con la reclamada y solicite el montaje de la mesa, cosa que la reclamante lleva a cabo el 11 de febrero y reitera en fechas posteriores.

A lo largo del mes de marzo, los días 6, 7 y 8, el servicio posventa intenta contactar por teléfono con la reclamante, para fijar fecha para el montaje, pero no resulta posible la



comunicación puesto que al conocer quien le llama, cuelga el teléfono y salta el contestador.

El 15 de septiembre de 2018 la reclamada conoce la interposición de una reclamación y contacta de nuevo con la reclamante, quien reitera que, a pesar de los numerosos intentos de comunicación, nunca obtuvo información adecuada. Como empezaba a vivir en el domicilio en una fecha concreta, de manera urgente tuvo que contratar los servicios de un carpintero, que le cobró 50€ por el montaje, sin disponer de factura. Tras pedir disculpas, le proponen tarifa plana gratis en envíos durante un año, que la reclamante rechaza al pretender una compensación económica. Como en este caso el montaje era gratuito y además le fue ofrecido el servicio a la cliente en el momento de la entrega y posteriormente y no fue efectuado por circunstancias ajenas a la reclamada, en compensación le ofrecen el abono de los gastos de envío (15€). La clienta sigue sin estar conforme, puesto que considera que el servicio no era gratuito, sino que estaba incluido en el precio y que es discutible que no se efectuara por causas ajenas a la reclamada. Indica que la tarifa habitual entre los profesionales es de 50€ y no puede aceptar 15€. Posteriormente aporta una factura de montaje de una mesa en servicio de urgencia, de fecha 28 de mayo de 2019 por importe de 60,50€ (50€ + 10,50€ en concepto de IVA).

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Según indican los 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.- En cuanto a la petición de una compensación de daños y perjuicios, estaríamos a lo dispuesto 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. Conforme establece el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil en relación a la carga de la prueba, corresponde la carga de probar los hechos dudosos y relevantes para la decisión a quien se apoyen en los mismos para fundamentar su pretensión. 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.

Consta en la documentación aportada que el precio se corresponde con el producto adquirido (mesa de comedor) y que el montaje era gratis, es decir, no tenía un suplemento económico adicional por efectuar el montaje de la mesa. La prestación accesoria (montaje) suele llevarse a cabo con la prestación principal (entrega del pedido), si bien en este caso no fue así debido a circunstancias achacables a la reclamante. Consta también que más tarde se efectuaron intentos de comunicación para llevar a cabo el montaje pendiente, sin que pudiera efectuarse, de nuevo por interés de la reclamante, que impedía la comunicación. No puede, por tanto achacarse a la reclamada la responsabilidad de no haber efectuado el montaje ni en el momento de la entrega -que debiera haber sido el momento en el que el montaje se hubiera debido efectuar-, ni tampoco posteriormente. Por esta razón, y en lo relativo a la compensación económica solicitada por las molestias y la contratación de un carpintero para el montaje, no constan pruebas en la documentación aportada que amparen que los costes ocasionados se hayan asumido de forma objetiva y suficiente, puesto que la posibilidad de acudir a un tercero para montar el mueble fue una decisión unilateral de la reclamante, sin haber agotado las vías de comunicación con la empresa para ello, y no puede trasladarse el coste económico que ello supuso a la empresa reclamada. En cuanto a las disculpas solicitadas, ya fueron presentadas por la empresa directamente a la reclamante y han quedado reflejadas por escrito en el procedimiento de mediación previa.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión de la reclamante, no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, El Corte Inglés S.A.

Dicho laudo ha sido dictado 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.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

LA PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA