

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.:2034/13

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

CARREFOUR ON LINE

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación Española de Economía Digital

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 17 de julio de 2013 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

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. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

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 compro un ordenador portátil, abonándolo en el momento del pedido, plazo de entrega de 4 días, entregándose en otra dirección diferente a la facilitada por error de la empresa reclamada, han concurrido circunstancias o hechos relativos a:

.- 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.

X.- Otras circunstancias.

El ordenador era para un regalo, con un día específico de entrega, ante el error que se produjo entregándolo en otra dirección, solicito a la empresa reclamada que si no le llegaba el pedido antes de Reyes no le interesaba, anulando, pero en contra de sus indicaciones se lo mandaron el día 20/1/2013 por lo que procedió a la devolución del producto adquirido.

Solicita el reclamante se le abonen los gastos de transporte cobrados indebidamente, el coste financiero de dos meses que indebidamente han retenido su dinero, los gastos de llamadas, empaquetado de la devolución, tiempo perdido y perjuicios ocasionados.

TERCERO .- Por su parte la reclamada no formula alegaciones sobre la solicitud presentada, obra en el expediente que la empresa reclamada como gesto comercial por las incidencias ocurridas manda un cupón al reclamante de 10€ para nuevas compras en Carrefour Tecnología.

El reclamante, se ratifica en su solicitud. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO.

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.- 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).

Tercero.- Conforme el artículo 1107 del Código Civil, “Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento.”, correspondiéndole la carga de la prueba a quien exige estas responsabilidades, según indica el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil: “Carga de la prueba: 1. Cuando, al tiempo de dictar sentencia o resolución semejante, el tribunal considerase dudosos unos hechos relevantes para la decisión, desestimarás las pretensiones del actor o del reconviniente, o las del demandado o reconvenido, según corresponda a unos u otros la carga de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten las pretensiones

2. Corresponde al actor y al demandado reconviniente la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvenición. (...)”

El objeto de este conflicto queda reducido a la pretensión formulada respecto al abono por parte de la empresa reclamada de una indemnización, por los inconvenientes y perjuicios ocasionados.

A este respecto el reclamante sin embargo no ha procedido a acreditar de manera objetiva y suficiente dichos perjuicios a efectos de apoyar la petición de compensación pretendida, al no constar documentación alguna que afirme la realidad y la cuantía de los mismos.

Respecto a la solicitud de gastos producidos como consecuencia de la devolución del producto, dadas las incidencias producidas, serán equiparables a los gastos de envío.

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

LAUDO:

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, , y la empresa reclamada Carrefouronline S.L.U. deberá proceder a la entrega al reclamante, de 6,95€, en la cuenta corriente que el designe. MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 días a partir de su notificación.

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.