



LAUDO ARBITRAL

Exp. n.º 795/2024

En Palma, el día 7 de enero de 2025

PARTES

Reclamante: Don XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

El reclamante manifiesta que compró en septiembre de 2022 un producto electrónico en la página web de EL CORTE INGLES, un reloj de la marca Garmin. Por motivos que especifica en la solicitud de arbitraje procede a devolverlo, reintegrando la empresa el importe. Posteriormente, el 20 de enero de 2023 vuelve a realizar la misma compra, pues el reclamante lee en foros especializados que los motivos que le llevaron a devolver la primera compra se habían solucionado. Se le entrega un nuevo reloj, que mantiene, según el reclamante, los mismos defectos o problemas. La empresa en un primer momento niega la devolución, según la redacción del reclamante, pues el producto se había abierto. El reclamante envía el dispositivo por correo postal ordinario dentro del plazo de 14 días. La empresa emite un abono del importe, pero reclama 50€ en concepto de "penalización".

La entidad reclamada comparece mediante un escrito en el que indican que en la web de El Corte Inglés se especifica que "La mayoría de los productos comprados en El Corte Inglés se pueden devolver, siempre y cuando estén en perfectas condiciones y sin montar. Incluyendo accesorios, documentación y embalaje, en caso contrario el bien sufrirá una depreciación. Se recuerda a nuestros clientes que es recomendable que el embalaje venga en perfecto estado. Hay algunas excepciones y plazos determinados para poder efectuar la devolución", y que el reloj había sido utilizado por el cliente, y que lo devolvió no por ningún fallo o defecto de fabricación, sino porque no satisfacía sus expectativas (reconociendo también que es la segunda ocasión en que adquiriría un reloj de esta marca, y también la segunda ocasión en la que solicita la devolución por el mismo motivo), finalmente se ha autorizado y realizado el abono de los 50 euros aplicados tras la devolución del producto.

PRETENSIONES:

Que se declare la nulidad (por contraria a Derecho) de las penalizaciones impuestas por la vendedora y se proceda, en consecuencia, a la imposición de las correspondientes sanciones que, en su caso, procedan por vulneración de los derechos que me asisten como consumidor.

Que se exija a la vendedora a cesar en su constante acoso telefónico por reclamar deudas inexistentes o contrarias a derecho y, si procede, se sancione (si fuera posible) por tal conducta de acoso.



LAUDO:

De acuerdo con la documentación que obra en el expediente y una vez vistas las alegaciones aportadas, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, si bien la principal ya ha sido aceptada por la empresa en base a las siguientes apreciaciones:

Según el 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, un comprador tiene derecho a la devolución de un producto comprado fuera de establecimiento mercantil durante los primeros 14 días "sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108".

Una vez decidido el desistimiento, "salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento". En este caso, el reclamante envía el producto haciéndose cargo del coste, pero el empresario no está obligado a asumir estos costes, por lo que la actuación es correcta.

La duda en este caso surge de si el producto ha sufrido alguna depreciación. "El consumidor o usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento". En este caso, la manipulación debe entenderse adecuada a la naturaleza del producto, por lo que no cabría realizar cargo alguno al comprador y además, la penalización impuesta ya ha sido anulada por la empresa. Todo ello sin entrar a valorar el hecho de que el comprador haya ejercitado el derecho al desistimiento dos veces por dos adquisiciones del mismo producto, pues la empresa acepta esta pretensión del reclamante.

Por lo aquí expuesto, la empresa deberá, si no lo hubiera hecho ya, cesar en cualquier contacto con el reclamante exigiendo el pago de la penalización analizada.

En relación a la apertura de un expediente sancionador, no le corresponde al árbitro iniciar este expediente, si bien la Junta Arbitral de Consumo tiene capacidad para trasladar al servicio de inspección aquellas actuaciones que puedan ser susceptibles de ser sancionadas.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación. Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley de Arbitraje 60/2003, de 23 de diciembre, dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.



Y, para que conste, firma el presente laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Palma, en fecha de la firma electrónica

EL ÁRBITRO

Francesc Artigues Ramis