



## LAUDO ARBITRAL

### Expte. nº 554/2024

#### PARTES

**Reclamante:** Sr. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

**Reclamada:** El Corte Inglés SA, que responde a la reclamación con escrito de alegaciones de 22 de agosto de 2024, y acudiendo a la audiencia con escrito de 21 de enero de 2025.

#### **OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:**

El consumidor reclamante solicita información sobre el producto adquirido online, tras un mes y medio desde la compra, sin tener noticias de su envío pese a las consultas realizadas. Por el retraso y la mala gestión de la entrega del producto, se reclama una indemnización por daños y perjuicios.

#### **PRETENSIONES:**

El Sr. XXXXX explica en su escrito de reclamación, como se adquirió online, en la página web de la empresa reclamada, el 13 de marzo de 2024, una bicicleta eléctrica. Se garantizaba una entrega para el 16 de marzo. Pero el producto en el momento de interponer la reclamación, a finales de abril de ese mismo año, todavía no habían recibido, ni tampoco obtuvieron información alguna tras ponerse en contacto con la empresa.

Se adjuntan, justificantes de pago, y capturas de pantalla de las reclamaciones efectuadas, al incumplirse el período de entrega.

La primera noticia que les llega sobre el pedido, es del día 13 de abril, con una comunicación sobre el retraso de la entrega.

El Sr. XXXXX, al estar adherida al sistema "Confianza Online" la empresa reclamada" interpuso reclamación ante dicha entidad, en fecha 25 de junio de 2024, por el mismo motivo de este arbitraje. De acuerdo con la resolución de dicha entidad, no fue hasta pasados 3 meses de la compra que se recibió el producto, por lo que el consumidor reclamaba una compensación por daños y perjuicios ocasionados por el retardo injustificado en la entrega.

Así, y de acuerdo al código de conducta de Confianza Online, al agotar el plazo para llegar a un acuerdo por mediación, el procedimiento para resolver cuestiones y controversias contractuales debe ser remitido a la Junta Arbitral de Consumo, y así dicha entidad comunicó su decisión el 10 de julio de 2024, remitiendo la reclamación del consumidor a esta Junta Arbitral. Resolución que también adjunta el consumidor a su reclamación.

La única compensación que se ofreció desde El Corte Inglés fue un año gratis de su tarifa plana de envíos gratuitos. Una tarifa que está valorado en 35,90 euros.

Cabe recordar que el importe del producto adquirido fue de 649 euros. Compensación para el consumidor irrisoria tras la gestión y el retraso sufrido por la entrega del producto adquirido.

Es por ello que solicita una indemnización de 200 euros, por los daños sufridos, por el incumplimiento contractual, cuando se garantizó en el momento de la compra una entrega para al cabo de 3 días. Entrega que no se materializó. Por las reclamaciones no atendidas, y por todas las molestias hasta poder disfrutar de la bicicleta elíptica adquirida. La entrega se terminó efectuando el 7 de junio de 2024. Casi 4 meses después de la compra y pago de ésta.

Una vez tenida en cuenta la reclamación de El Sr. XXXXX, se remitió ésta a la empresa reclamada, que respondió a la misma, con un primer escrito de alegaciones de fecha 22 de agosto de 2024, exponiendo las siguientes

### **ALEGACIONES DE LA RECLAMADA**

La empresa, tras revisar la información disponible, se informa que “los compañeros de expedición” el servicio de entrega, intentaron en varias ocasiones ponerse en contacto para realizar la entrega sin éxito. Se adjuntan documentos de trazabilidad de los intentos de entrega. En cuanto a la compensación por entrega fuera de plazo, se informa que se ofreció un año de tarifa plana plus gratuita al consumidor, tal como indicó el Sr. XXXXX, que rehusó al estimarla insuficiente.

El 21 de enero de 2025, la empresa reclamada, aporta escrito de comparecencia a la audiencia, sin añadir nada nuevo a lo aportado anteriormente.

### **CONCLUSIONES:**

**1a.** Revisada toda la documentación aportada, junto a lo alegado por las partes, se establece que se debe resolver sobre la demanda de una compensación por daños y perjuicios por incumplimiento contractual, al tardar casi 4 meses entre la compra del producto, la fecha garantizada de entrega y la fecha efectiva de entrega.

No resulta difícil establecer que hay un incumplimiento contractual por parte de El Corte Inglés al no entregar el producto adquirido en la fecha comprometida.

En la documentación de compra aportada por el consumidor, puede comprobarse como se establecía para el 16 de marzo, 3 días después de la compra.

Se ha demostrado por las capturas de las reclamaciones hechas online a través de la web de la empresa reclamada, que no es hasta un mes después de la compra que se responde con “La entrega del producto sufrirá un retraso”. Sin mayor información. Francamente, el documento de trazabilidad, aportado por la empresa, por decirlo suavemente parece poco creíble. Si en la web no es hasta un mes después de la compra, es decir el 13 de abril, en que aparece información de que el producto sufrirá un retraso en la entrega, no concuerda en nada con el documento presentado.

Entre el 15 de marzo de 2024 y el 4 de junio de 2024 en el que aparece el mensaje Fecha de Entrega Fijada, hay 14 intentos de entrega, con el mensaje “Ausente/Ilocalizable”. Y curiosamente el 7 de junio, hay 3 entradas en ese documento de trazabilidad:

Hora: 7:07:41 – Entrada Expedición  
7:07:41 – Recepcionado en Origen  
9:49:01 – Expedición Completada

A juicio de este árbitro, la información sobre cliente “Ausente/Ilocalizable” hubiera sido mejor que se omitiera por parte de la empresa. Sobretudo si resulta que la “Entrada de la Expedición” en el almacén de El Corte Inglés se produce el 7 de junio de 2024, y ese mismo día a las 9:49:01 la Expedición, es decir la entrega del producto se completa por fin.

Este árbitro se ha puesto en contacto telefónico para aclarar esta cuestión, y a la primera llamada telefónica ha conseguido localizar y conversar con el consumidor Sr. XXXXX, y por ende conocer la condición de persona jubilada, lo que facilitaría aún más el hecho de contactar con el consumidor.

Por lo que mejor omitir otros comentarios sobre el documento de trazabilidad y intentos de entrega de un producto del que ni siquiera se tenía en posesión.

Todo lo cual, no hace más que justificar la resolución en favor del consumidor, en cuanto a su petición de indemnización por los daños y perjuicios sufridos ante el incumplimiento contractual de la empresa reclamada, tanto en el incumplimiento de los plazos de entrega como en la forma en que ha sido gestionado por la empresa. Hay que recordar que la compra se realizó a través de la tienda online, por la propia experiencia se avisa con un correo electrónico de las fases y seguimiento del producto que se ha adquirido. No hay ninguna comunicación presentada por parte de la empresa o intento de comunicación. Lo que dice poco a favor de la gestión de la tienda online.

Entendiéndose, además que la oferta de compensación es insuficiente. Por todo ello, y sin ahondar en más motivaciones y argumentos innecesarios, se acuerda resolver a favor de la pretensión del Sr. XXXXX, en cuanto a su solicitud de indemnización y compensación por daños y perjuicios.

Con la salvedad, de que la cuantía solicitada se modera, y se decide establecerla en 150 euros. Importe que se puede referenciar fácilmente a la cuota mensual de un gimnasio, durante 3 meses, el tiempo de retraso en la entrega. Ya que la compra de una bicicleta elíptica para su uso en el domicilio, se hace con intención de hacer

ejercicio en casa, sin necesidad de pagar para ir a un gimnasio y poder disfrutar del ejercicio en el propio domicilio, con las ventajas que ello conlleva.

Por tanto, así, en 150 euros queda fijada la cuantía de la indemnización a favor del consumidor.

Por todo lo indicado anteriormente se emite el siguiente

**LAUDO:**

De acuerdo con la documentación aportada al expediente y con las alegaciones escritas aportadas por las partes, y conforme a los principios de equidad y legalidad, y al leal saber y entender, este árbitro, dicta lo siguiente:

1. SE ESTIMA LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en la conclusión de este laudo, por ello se ordena a la empresa reclamada que por el mismo medio utilizado en la compra, se abone la cantidad de 150 euros en concepto de indemnización. Todo ello, en un plazo de 10 días hábiles, a contar a partir del día siguiente a la notificación de este laudo.

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, a 28 de febrero de 2025

EL ÁRBITRO

Mateu Moll Ramonell