



LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 554/2024

PARTES

Reclamante: Sr. XXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXX.

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 elíptica. 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 inatendidas, 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 del 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 comprueba que el contrato celebrado debe darse por válido. Y vinculante para las partes, con un compromiso de permanencia de 24 meses. Tal, como la consumidora como la operadora así lo confirman en sus testimonios. El beneficio que justifica esa penalización es el que se obtiene al adquirir un terminal a un precio especial o financiar su pago, como ha sido así en 24 mensualidades. Y dicho compromiso afecta a la totalidad de la relación contractual, ya que se trata de un pack con varios servicios unificados en una sola tarifa.

Pero, eso no significa que se pueda dar de baja o cambiar de titularidad dichos servicios con anterioridad a la fecha de finalización del compromiso de permanencia. El cual expira al cumplirse los 24 meses, en octubre de este año.

Las penalizaciones de permanencia, tienen un límite muy claro, no pueden convertirse en una limitación a la libertad a dar de baja un contrato a cualquier consumidor. Por lo que han de seguir criterios de proporcionalidad y racionalidad en cuanto a los importes que se reclamen.

Derecho a darse de baja de un contrato, que se establece claramente en La Carta de Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones (Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas). Art. 3. *"b) Derecho a celebrar contratos y rescindirlos..."*

Siempre que dichas penalizaciones en cuanto a la duración del contrato se hubieran informado debidamente en el momento de contratar, o en el momento de realizar cambios en dicho contrato, como sería la adquisición del teléfono móvil.

Dicha información, ha de quedar reflejada muy claramente, no solo en la documentación desde un punto de vista de cumplimiento formal. Sino que además ha de ser plenamente informada y consciente de ella el cliente, ya que va directamente relacionada con la duración del contrato, que es elemento esencial del mismo.

Una vez cumplido con este requisito de información, se puede afirmar que dichas penalizaciones son vinculantes para las partes.

2a. Volviendo a los criterios de proporcionalidad y racionalidad, que han de aplicarse, debe de tenerse en cuenta y entender su significado, en cuanto a que no puede penalizarse de la misma forma a alguien que se da de baja transcurrido un mes que aquel que lo hace unos meses antes de terminar el período de permanencia comprometido. En cuanto al caso concreto del compromiso por la adquisición del móvil modelo Samsung Galaxy A54 5G se establece una penalización máxima de 242 euros. Ese máximo se va reduciendo conforme se van pagando las mensualidades por los importes acordados por el valor del teléfono adquirido. Así de las 24 mensualidades acordadas se han abonado 16, por lo que la penalización por baja anticipada, debe aminorarse con el importe de esas mensualidades abonadas. Por tanto, dicha penalización restando 8 meses para finalizar de pagarlo, debe penalizar la baja anticipada solo con las mensualidades no abonadas. Hechos los cálculos restarían por abonar 80,66 euros del valor del teléfono móvil, que sería la penalización por baja anticipada únicamente aplicable

No aparecen otras penalizaciones aplicables en la documentación aportada por la empresa reclamada. Por lo que lo indicado en el párrafo anterior, sería lo único que debería abonar la consumidora, que en estos casos coincide con el importe aplazado a abonar por el teléfono adquirido.

Informando que el 21 de octubre de este año, podrá cesar la consumidora la relación contractual sin penalización alguna. En buena parte debido a que el precio aplazado del dispositivo móvil ya habrá sido pagado en su totalidad.

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 INFORMA A LA PRETENSION DEL RECLAMANTE, por lo indicado en las conclusiones de este laudo, que la penalización por la compra de un dispositivo móvil es correcta al aplicarse a todo el pack de telecomunicaciones. Y que deberá abonar la cantidad de 80,66 euros, si desea darse de baja de los servicios del pack contratado. Cantidad que es en esencia, el monto restante de lo ya abonado de las 24 mensualidades comprometidas en que se dividió el pago del teléfono móvil. Y que comportó también un compromiso en tarifa de 24 meses.

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