



LAUDO ARBITRAL

Expte. Núm. JAC 14/2025

PARTES

Reclamante: Sra. XXXXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

Según consta en el expediente referenciado, la parte reclamante manifiesta que en fecha 02/08/24 realizó un pedido de libros de texto, por importe de 913,80€, así como también de uniformes y moda, para sus tres hijos, por importe de 271,71€, a través de la web del Corte Inglés, recibiendo a partir de la semana los uniformes, ropa y calzado.

Sin embargo, en la fecha límite de entrega de 31 agosto, no había recibido ningún libro de texto. Ante esta situación, la reclamante contacta con la reclamada en numerosas ocasiones, vía chat, mail, al teléfono de atención al cliente, e incluso, presencialmente, en tienda, sin obtener ninguna información ni explicación aclaratoria de qué había pasado con el pedido y por qué no se ha enviado en la fecha estimada.

Ante la inminencia del inicio del curso escolar, y sin haberse efectuado la entrega del pedido de los libros de texto, la reclamante manifiesta que se vio obligada a comprar todos los libros de sus hijos en otro establecimiento por un importe de 1,024,79€ en total, según se desprende de factura aportada al expediente.

PRETENSIONES

La reclamante "solicita la devolución de la diferencia del precio de la compra de libros, 110,99€, ya sea en tarjeta o en cheque regalo, y así mismo, mantener los cheques regalo generados por la compra online".



ALEGACIONES DE LA EMPRESA RECLAMADA:

La empresa reclamada en alegaciones presentadas comunica que no acepta las pretensiones que realiza la reclamante, debido a que "...fue la clienta la que solicitó unilateralmente la anulación del pedido, y por otro, la fijación del precio o importe de cualquier mercancía en otro establecimiento es una cuestión totalmente ajena a la competencia y responsabilidad de El Corte Inglés".

Por lo que respecta al importe de los vales o cupones promocionales que se reclaman, la reclamada manifiesta que "dado que tales cupones se podían canjear como promoción por la realización y perfección del concreto pedido, cuya anulación posterior, que como reiteramos, fue solicitada unilateralmente por la reclamante, conlleva por tanto el no tener derecho a su canjeo y/o importe sin la realización de la necesaria compra que los justifica".

Finalmente, indica que "lo expuesto no obsta a que como deferencia comercial, se le haya ofrecido a la reclamante la concesión gratuita de un año del servicio de Tarifa Plana, la cual no ha sido aceptada por la clienta".

LAUDO:

De acuerdo con la documentación que consta en el expediente y con las alegaciones escritas aportadas, se formulan las siguientes consideraciones:

En primer lugar, la reclamada no puede poner en duda que el pedido de libros objeto de la presente controversia se efectuó por parte de la reclamada, como queda demostrado con la documentación que consta en el expediente. El art. 23 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico establece que " los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el Ordenamiento Jurídico, cuando concurren el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez". También establece que dichos contratos se regirán, entre otros, por el Código Civil y por las normas de protección de los consumidores y usuarios. Por otra parte, si atendemos al art. 1258 CC vemos como el mismo prescribe que los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento y obligan a lo expresamente pactado, así como también a todas las consecuencias que, según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley. Así mismo, el art. 1450 CC prescribe que la compraventa se perfecciona entre vendedor y comprador, y será obligatoria para ambos, si hubieren convenido en la cosa objeto del contrato y en el precio, aunque ni la una ni el otro se hayan entregado.



En el caso planteado objeto de la presente reclamación queda acreditado que el contrato se perfeccionó y que la empresa reclamada estaba obligada a la entrega del pedido y, por lo tanto, no se puede aceptar que la misma trate de justificar su incumplimiento alegando que fue la reclamante la que anuló el pedido de forma unilateral, máxime teniendo en cuenta el tiempo transcurrido entre la realización del pedido, a principios de agosto y la inminencia del inicio del curso escolar, sin haber recibido la entrega del pedido de los libros de texto para sus tres hijos, provocando todo ello, que la consumidora, tras numerosos intentos infructuosos reclamando su pedido, se vea obligada a adquirir los libros de texto en otro establecimiento, asumiendo un incremento de precio de 110,99€, según se acredita por medio de factura que consta en el expediente y perdiendo también los cheques regalo generados que se le ofrecieron por la compra online realizada. Teniendo en cuenta las pretensiones formuladas por la reclamante y las alegaciones escritas presentadas por la empresa reclamada se resuelve lo siguiente:

Se ESTIMAN las pretensiones formuladas por la persona reclamante. Por lo tanto, en este sentido, en relación a los hechos descritos en esta reclamación, la empresa reclamada, deberá, en el plazo de un mes desde la recepción del presente laudo, ponerse en contacto con la reclamante para concretar la forma en que se efectuará la devolución, a favor de la reclamante, de la diferencia del precio de la compra de libros, 110,99€, ya sea en tarjeta o en cheque regalo, procediendo en el mismo plazo a su efectiva devolución. Por otra parte, la reclamada también deberá, en el plazo de un mes, concretar y hacer efectiva la forma en la cual la reclamante podrá beneficiarse del importe de los cheques regalo que le correspondían por la compra online que es objeto de la presente reclamación y de los cuales no pudo beneficiarse por el incumplimiento de la reclamada.

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 24 de marzo de 2025

LA ÁRBITRO

M. Lina Guasch Ferrer