LAUDO ARBITRAL

Expte. nº 272/2026

PARTES

Reclamante: D. XXXXXXXXXX con DNI XXXXXXXXX.

Reclamada: El Corte Inglés, S.A.

OBJETO DE LA RECLAMACIÓN:

En fecha 29 de enero de 2026 la persona reclamante realizó un pedido del producto deportivas de mujer, por un importe de 19.95€.

Tras recibir la confirmación del pedido, desde la empresa le informaron que la empresa de mensajería había devuelto el pedido tras realizar varios intentos de entrega sin éxito y procederían al reembolso del importe. Posteriormente, recibió una nueva comunicación mediante correo electrónico indicando que el pedido se había anulado sin exponer un motivo y mostrando el estado del producto "agotado". Con fecha 24 de febrero recibió el abono del importe por lo que, dado el tiempo trascurrido, solicita el reembolso del doble del importe, 19.95€.

El presente conflicto se interpuso ante el Comité de Mediación de Confianza Online, en el que la empresa comunicó sus disculpas y que, como compensación por las molestias ocasionadas, ofrecen 3 meses gratuitos del servicio ECIPLUS. Al no llegar a un acuerdo, se interpone ante esta Junta Arbitral.

PRETENSIONES:

Pago de 19,95€ en virtud del art. 110 de la Ley de Consumidores y Usuarios.

ALEGACIONES DE LA EMPRESA

La mercantil comparece y manifiesta que el lamentan las molestias ocasionadas a la persona reclamante por la incidencia acaecida con el pedido de la mercancía.

Ésta se ocasionó por una incidencia logística que conllevó el agotamiento de la mercancía, y a este respecto manifiestan que la dinámica de funcionamiento de las páginas web, puede originar que por la frecuencia de actualización se ocasionen discrepancias entre las ofertas de las que se brinda información y las existencias reales, las cuales se supeditan a la disponibilidad en cada momento unidades existentes.

Ante este agotamiento, se procedió a la anulación del pedido, y a la realización del abono correspondiente, sin ser de aplicación el artículo 110 del RD1/2007, dado que el abono y la devolución se produjo dos días después de la primera comunicación informándole de la cancelación del pedido.

LAUDO:

De acuerdo con la documentación obrante en el expediente y oída en audiencia ambas partes, se dicta LAUDO DESESTIMATORIO de las pretensiones de la parte reclamante en base a las siguientes apreciaciones:

El artículo 110 del 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, en relación con la falta de ejecución del contrato a distancia, establece que: "En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.

En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad".

Para que fuera de aplicación este artículo, entre la anulación unilateral del pedido por parte de la empresa y la devolución de las sumas abonadas por el reclamante, debería haber trascurrido un plazo razonable sin que se hubiera hecho entrega del mismo. El criterio es que, deberá devolverse, a más tardar, dentro de los 14 días naturales desde la comunicación de la cancelación del pedido.

En este caso, al haberse realizado el abono y devolución dos días después de la comunicación de la anulación del pedido, no cabe la aplicación de este artículo.

Asimismo, conviene señalar que en el transcurso de la audiencia celebrada, esta árbitra propuso a las partes la posibilidad de alcanzar un acuerdo, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 111 del Real Decreto Legislativo 1/2007, el cual faculta la sustitución del bien no disponible por otro de características e importe equivalentes o superiores sin incremento de precio, o bien mediante la aceptación de la oferta comercial de compensación trasladada previamente por la entidad reclamada en el trámite de mediación de Confianza Online. Dicho acuerdo fue rehusado por la parte reclamante.

Por todo ello, al no ser de aplicación el artículo 110 RDL 1/2007 citado por la parte reclamante, esta árbitra RESUELVE en derecho, desestimar las pretensiones del reclamante.

Notifíquese a las partes este 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 la árbitra en el lugar y fecha señalados.

LA ÁRBITRA

Nuria Pascual Bauzá