

OURENSE

Una tienda ourensana gana a Amazon y cobra 25.000 euros usurpados en 2018

Solo la amenaza de denuncia por apropiación indebida desbloqueó el dinero, retenido por una acusación que se demostró falsa

JAVIER REY
colabora

La relación de la tienda ourensana de informática Netland con Amazon se torció en 10 días. Era verano del 2018 y los responsables de este negocio situado en las Galerías Viacambre decidieron dar el salto a la plataforma para estimular las ventas. La cosa marchaba: despacharon 25.000 euros en productos informáticos en semana y media. Hasta que saltó en los móviles de Esther y Daniel Rodríguez Cortiñas un mensaje de Amazon Alemania: esta filial les dice que tres productos que tenían a la venta podían ser falsificados. Era el 1 de julio. Al día siguiente les mandan otro mensaje desde la matriz europea avisando que les bloqueaban la cuenta de vendedor y todo el dinero de las ventas.

Ahí arranca una historia en la que nunca nadie de Amazon les explicó nada ni planteó soluciones. "Estás en una incertidumbre absoluta", explica Daniel. "No tienes con quién hablar. ¿Falsificados? Los productos eran HP, de nuestro proveedor de máxima confianza. Con trazabilidad perfecta, les enviamos todas las facturas y la documentación que lo demostraba". Sus apelaciones fueron inútiles y los intentos de aclarar la situación se iban topando contra muros: "En Amazon España me decían: 'Está todo correcto. Pasamos tu caso...'. Y no me pasaban con nadie. De hecho, meses más tarde me mandaron otro correo preguntando por qué no vendía en el 'marketplace'. Surrealista". Y al final, el silencio: "Entro en su aplicación para volver a llamarles y veo que me han borrado ese botón".

EL BUROFAX

Con el tiempo, Rodríguez Cortiñas reconoce que ya dieron por perdido el dinero: "Los despachos de aquí veían problemas logísticos para abordar al asunto. Y los que consultamos en Madrid veían posibles conflictos de intereses". Daniel cuenta que siguió casos como el de Megasar, un proveedor de la propia Netland que ha demandado a Amazon por 410.000 euros en impagos. Tras leer la información de La Región en diciembre sobre estos casos de "rebeldes", el ourensano se decidió a contactar al abogado de estas empresas, Juan Luis Aguilera. Y al final, un burofax amenazando con llevar a Amazon al juzgado por



Daniel Rodríguez Cortiñas conversa el miércoles a mediodía en una terraza del Paseo a espaldas de su tienda, Netland.

"LAS EMPRESAS DEBEN BATALLAR, HAY DEFENSA CONTRA AMAZON"

El abogado Juan Luis Aguilera se ha ido especializando poco a poco en la defensa de pymes contra Amazon. "es casi otra rama del Derecho". Su bufete granadino Aguilera Castilla y Asociados lleva ocho demandas de empresas que en global reclaman 3,5 millones de euros y en paralelo camina la vía extrajudicial para intentar llegar a acuerdos. "En negociaciones recientes se aprecia que Amazon está empezando a ceder, hay más flexibilidad. No sabremos nunca si hay una intención de acomodarse al marco jurídico



El abogado Juan Luis Aguilera.

es por la mala prensa". Aguilera recomienda un trabajo previo antes de empezar a vender en Amazon: "Conviene un asesoramiento legal inicial. El escaparate puede servir,

pero ojo con lo que uno acepta por descuido. La contratación es 'sui generis', te piden datos personales de los proveedores... no se les puede pasar ni una". Y si ya es tarde, Aguilera es contundente: "Las empresas deben batallar. Hay defensa contra Amazon". Cuenta que poco a poco más empresarios van dando el paso: "Esta semana nos han llamado de Murcia, Valencia o Benalmádena. En algún caso, la situación es dramática: 'Un cliente ya nos ha dicho que bajarán las persianas: 'Somos víctimas. Nos han abocado al cierre, no podemos vivir así. Pero tenemos que reclamar'. Llevan cuatro meses preparando pruebas para demostrar que Amazon les debe 100.000 euros".

apropiación indebida liberó el 30 de marzo los fondos dos años y medio después, sin justificación pero quitándoles 299 euros. "Todo es totalmente ilógico".

De fondo está la relación que establece Amazon con las empresas que venden en su plataforma. Francia o Alemania ya le han sancionado por condiciones abusivas. En el caso de Netland, nunca llegaron a saber qué paso en realidad. "¿Intuyes que fue un castigo?" "Sí. Cada día estudiaba los precios,

ya las 21 horas cambiaba los míos para favorecer las ventas dentro del casi nulo margen con el que trabajamos en informática. Pero Amazon vende herramientas para hacer esto de forma automática".

Interviene Aguilera: "En la situación de Daniel, con estas deudas, igual hay 250 pymes españolas. Y otras tantas con otro problema, y otro, y otro...". Vuelve el ourensano: "Leyendo en foros vía cuánta gente le debe Amazon 1.000 o 2.000 euros. Es una locu-

ra. Me di cuenta que ni firmamos un contrato antes de empezar".

"¿Y ahora volveréis a Amazon?" "No me gustaría pero a la vez sabes que hay que estar ahí, hay que vender y más en esta crisis. Es lo que hay. Pero, ¿qué está provocando Amazon? Por eso me queda una sensación tan agriada (...). Si al menos hubiese una persona para hablar con ellos... El problema es que nadie me garantiza que vuelva a pasarme lo mismo al día siguiente de empezar a vender allí".

La cadena de correos: "Hemos decidido no desembolsar ningún fondo para usted"

Con la cuenta congelada el 2 julio de 2018, los responsables de Netland reclaman de forma insistente información sobre qué pueden hacer para aclarar la situación. Las respuestas de Amazon parecen balancearse entre "El proceso" y "1984".

>24 de septiembre de 2018: "Debido al estado de su cuenta, no se le transferirán los fondos hasta que se liquiden los pagos por reclamaciones. El proceso puede tardar 90 días, aunque los fondos pueden permanecer retenidos durante más tiempo".

>2 de octubre de 2018: "Revisamos su cuenta y la información que nos proporcionó y decidimos que no debe vender en Amazon (...). Es posible que no respondamos a ningún otro correo sobre este asunto".

>25 de octubre de 2018: "Es posible que pueda recuperar fondos si puede demostrar que los artículos son auténticos (...) Dentro de los 7 días posteriores a la recepción de su apelación, la revisaremos y responderemos con una decisión final".

>30 octubre 2018: "Revisamos la información que nos proporcionó. Hemos decidido no desembolsar ningún fondo. Debido a la naturaleza de nuestro negocio, no proporcionamos detalles sobre nuestros métodos de investigación. Es posible que no respondamos a correos relacionados con su cuenta o la retención permanente de sus fondos".

>30 de marzo de 2021: "Después de completar la investigación y revisar la información que nos proporcionó, hemos decidido retener 299 euros".

>30 marzo 2021: "¡Enhorabuena! Tu pago está en camino".

MÁS EN LA WEB
El responsable de Netland explica su caso con Amazon
www.laregion.es

