

## **LAUDO ARBITRAL**

**EXPTE. NÚM.: 101.022/2009**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 15 de octubre de 2009, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y Grandes Almacenes FNAC, S.A.U. El Colegio Arbitral está compuesto por:

### **PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

Doña:

### **VOCALES**

Don

Colegiado ejerciente 61686 ICAM

Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU

Don

Colegiado ejerciente 60621 ICAM

Propuesto por la Asociación empresarial AECE

### **RECLAMANTE**

Don

D.N.I.

### **RECLAMADO**

GRANDES ALMACENES FNAC ESPAÑA, S.A.U.

N.I.F. A-80/500200

Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronunció el presente

### **LAUDO ARBITRAL**

#### **Antecedentes**

La Secretaria de Confianza Online, recibió una reclamación remitida por Don , comunicando su malestar por el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.fnac.es](http://www.fnac.es), del que es responsable Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U., empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación el consumidor realizó la compra con fecha 14 de diciembre de 2007, con un plazo de entrega de 72 horas. No obstante con fecha 25 de enero de 2008 afirma no haber recibido respuesta a sus requerimientos ni tampoco haber recibido el producto. No conforme solicita la entrega y una indemnización por el retraso del 10% del importe del pedido, que era de 269,91 euros.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una

vulneración al artículo 17, "Plazos de Entrega", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva. Como quiera que Grandes Almacenes FNAC España, S.A.U., es una compañía adherida a Confianza Online, la misma ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 44 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo. La audiencia se celebrará de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 7 al 18 de septiembre de 2009.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.

## **FASE DE AUDIENCIA**

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este Colegio Arbitral:

**El Reclamante** en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que se ratifica en el expediente aportado por Confianza Online y expone que el día 14/12/2007 adquirió un DVD grabador, a través de la página web de Fnac, por un importe de 269,91 euros y con un plazo de entrega de 72 horas. Tras diversas reclamaciones el pedido le fue entregado el 7/2/2008.

Manifiesta así mismo que el pedido era para las fiestas navideñas y el retraso en la entrega hace que se desvanezca la ilusión del mismo y al ser una compra de un aparato electrónico que tiene una depreciación rápida.

### **Solicita:**

Una indemnización del 10% del precio del producto adquirido por el retraso en la entrega del mismo y por la depreciación sufrida del aparato entre el tiempo del pedido y su entrega, así como por el incumplimiento del contrato.

### **Documentación que aporta:**

- Copia del pedido
- Copia del D.N.I.
- Confirmación del pedido.
- Correos electrónico entre ambas partes.
- Copia de reclamaciones interpuestas.

**El Reclamado**, Dña. , mayor de edad, con domicilio a estos efectos en C/ , en nombre y representación de la entidad Grandes Almacenes Fnac España SAU, como Responsable de Atención al Cliente del establecimiento, ante este Colegio Arbitral comparezco, y como mejor proceda

DIGO

En este sentido, y dentro del plazo concedido al efecto, paso a efectuar las siguientes

### **ALEGACIONES**

**PRIMERA.-** El hoy reclamante, a través de la página web del establecimiento Fnac, adquiere con fecha 14 de diciembre de 2007 un artículo. Dada la fecha en la que se produjo la compra vía Internet, próximas las navidades, lo cierto es que se agotó el stock de este producto en nuestros almacenes, por lo que no pudo servirse el mismo en el plazo orientativo que se señala en la página web.

Tal y como se indica en la propia página web del establecimiento, en las condiciones generales de compra se indica que: “los plazos de expedición son orientativos. En el caso de que existiera ruptura de stock o indisponibilidad puntual de un artículo, fnac.es se pondrá en contacto contigo para comunicártelo de inmediato y darte un nuevo plazo de entrega o, si no fuera posible servirte dicho producto, proceder a su anulación. En cualquier caso, un retraso en la entrega respecto a los plazos indicados no dará derecho al cliente a exigir indemnización alguna”.

En el caso que nos ocupa, al hoy reclamante se le envió puntualmente un correo electrónico en el que se le informaba sobre esta imposibilidad puntual de servir el producto en los plazos establecidos, como consecuencia de la ruptura de stock producida, y que en ningún momento fue un acto producido de manera voluntaria por mi mandante, ni debido a mala fe, sino que eran circunstancias puntuales e imprevisibles. Dicha situación fue resuelta por mi mandante tan rápido como fue posible, dado que no dependía del establecimiento, sino de los proveedores, el reponer dichos productos enviando finalmente el producto el 7 de febrero de 2008 a la tienda Fnac de Valencia, según así lo había solicitado el cliente.

**SEGUNDA.-** No obstante, y dado el tiempo que transcurrido hasta la entrega del producto, se le ofreció al hoy reclamante, un cupón descuento en la próxima compra a efectuar a través de dicho canal de venta, aún a pesar de no estar obligados a indemnizar, por cuanto este supuesto estaba específicamente contemplado en las condiciones generales establecidas para la compra, dejando así patente la buena fe de mi mandante ante esta situación. Dicho descuento fue rechazado por el cliente.

Según establece el art. 104 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 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, cuanto antes, y en cualquier caso en un plazo de 30 días como máximo, las sumas que haya abonado*”

Por ello, mi mandante ha actuado en todo momento, cumpliendo la normativa vigente en materia de consumo y de garantías de los consumidores, ya que se comunicó al hoy reclamante la ruptura de stock, y, por consiguiente, la demora en la entrega. El consumidor no optó por la resolución de la compraventa con la devolución del precio abonado, sino que mantuvo la misma vigente, por lo que el producto se le entregó en cuanto se repuso en el establecimiento.

Por lo expuesto

**SOLICITO A ESTE COLEGIO ARBITRAL** que, teniendo por presentado este escrito dentro del plazo concedido al efecto, se sirva admitirlo y, en base a lo expuesto en el mismo se acuerde la desestimación de la reclamación, con el consiguiente archivo del presente procedimiento.

A la Vista de los documentos y alegaciones presentados por las partes y

### **Considerando:**

1.- Que efectivamente existía un contrato de fecha 14 de diciembre de 2007 entre reclamante y reclamado con un plazo de entrega de 72 horas y el mismo fue incumplido por la mercantil reclamada La mercantil reclamada no ha cumplido con los plazos establecidos en el art. 103 del Real decreto 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, donde se establece la forma de ejecución y pago de los contratos “ Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido a mas tardar en el plazo de 30 días a partir del día siguiente a aquel en que el consumidor y usuario haya prestado su consentimiento para contratar”.

Que de acuerdo con el art. 1101 del Código civil “Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados, los que en el cumplimiento de sus obligaciones, incurrieren en dolo, negligencia o morosidad...”

2.-Que se ha infringido el artículo 17, Principio de Legalidad del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Por consiguiente, y en base a estos Fundamentos que acaban de exponerse, el Colegio Arbitral, emite el siguiente

### **LAUDO**

**Estimar la pretensión y Grandes Almacenes Fnac España, S.A., procederá a indemnizar a de Don , por incumplimiento defectuoso del contrato en cuanto al retraso en la entrega del producto adquirido, en un 10% sobre el precio del pedido que supone un total de 27 euros**

Dicho Laudo ha sido adoptado por:

**UNANIMIDAD**

MAYORÍA

VOTO DIRIMENTE

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 15 días siguientes a partir de su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003 de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE,

EL VOCAL EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,