

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.032/2009

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 23 de noviembre de 2009, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes _____ y El Corte Inglés SA., 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 43484 ICAM Propuesto por la Asociación empresarial AECE

RECLAMANTE D^a NIF

RECLAMADO EL CORTE INGLÉS SA CIF: A-28017985

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronunció el presente

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES La Secretaria de Confianza Online manifiesta que recibió a través del correo electrónico una comunicación remitida por D^a _____ manifestando su malestar por la falta de funcionamiento de una cafetera JURA IMPRESSA Z5 adquirida a través del portal www.latiendaencasa.es del que es responsable EL CORTE INGLÉS SA, empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación, la consumidora adquirió la cafetera por un precio de 1.797,90 € (pedido nº 20071024130551) con fecha 24/10/07. Según afirma la reclamante, en enero y marzo de 2008 la cafetera empezó a presentar fallos, por lo que directamente acudió al productor quien la reparó en ambas ocasiones. Asimismo, alega la Sra Vega que la cafetera volvió a estropearse en agosto de 2008 por lo que acudió a una tienda de EL CORTE INGLÉS donde le sustituyeron el producto. No obstante, al mes de recibir el producto sustituido, éste empezó a presentar los mismos fallos que el anterior, por lo que decidió que ya no quería que se la reparasen, sino que quería la devolución del dinero, aunque la reclamada le comunicó unos meses más tarde que ya se encontraba reparada. No conforme, la consumidora solicita la devolución inmediata del dinero

Según considera la consumidora, la actuación de la empresa podría suponer una vulneración al artículo 19 (Reparación y sustitución de bienes de consumo) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Como quiera que EL CORTE INGLÉS SA 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, 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 será desde el día 21 de octubre al 9 de noviembre de 2009.

Se resuelve el arbitraje en equidad FASE DE AUDIENCIA La Secretaria del Colegio Arbitral, procedió a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes a este Colegio Arbitral: Pretensión El reclamante en su solicitud arbitral se ratifica en el expediente de Confianza Online, donde manifestaba que había adquirido a través del portal www.latiendaencasa.es cuyo responsable es El Corte Inglés SA una cafetera Jura Impresa Z5 por un precio de 1797,90 €. En once meses desde la compra (24/10/07) la cafetera se estropeó cuatro veces; las dos primeras veces le repararon el producto y la tercera se lo sustituyeron; pero a la cuarta vez, lo único que quiere es la devolución del importe pagado. Solicita La devolución del importe pagado

Documentación que se aporta: - Copia de la web del Corte Inglés. - Copia de la confirmación y reserva - Copia del DNI

ALEGACIONES DEL RECLAMADO La responsable de Atención al Cliente de venta a distancia de EL CORTE INGLÉS, presenta alegaciones dentro del plazo establecido, donde manifiesta: PRIMERO: Que el cliente tramita el pedido anteriormente indicado a través de la página web el día 24 de octubre de 2007. El cliente se acoge a la promoción Electro Hogar que permite pagar en marzo de 2008. Se gestiona desde el Departamento de Administración y se autoriza el contrato, quedando el pedido liberado y enviándose el contrato por correo al domicilio del cliente el día 15 de noviembre. Se recibe firmado con fecha 9 de diciembre de 2007.

Que la agencia cumplimenta el talón de venta el día 20 de noviembre de 2007, fecha en la que entendemos efectuada la entrega. Aunque como la agencia tarda unos días en hacerlo es posible que el cliente lo tenga antes en su poder.

SEGUNDO: Que con fecha 11 de enero de 2008 el cliente se pone en contacto con este Departamento de Atención al Cliente para solicitar la devolución de la mercancía ya que, nos comenta, no es lo que esperaba. Se le informa que no procede la recogida porque ya hace 2 meses que lo recibió y el plazo de devolución es de 7 días laborables, según está indicado en la página web: Devolución de un artículo Los artículos ofrecidos en nuestras tiendas están avalados por importantes firmas comerciales. Ofrecer la máxima calidad y la mejor garantía es nuestro compromiso con nuestros clientes. Si cuando reciba su pedido no queda satisfecho, tiene un plazo de siete (7) días, a contar desde la fecha de recepción para ejecutar el derecho de devolución.

TERCERO: Que con fecha 25 de enero de 2008 se ponen en contacto con este Departamento desde el Centro Comercial de Gijón y nos comentan que está allí el marido de la cliente porque quiere devolver la mercancía, le informamos que está fuera de plazo y no procede la recogida.

CUARTO: Que con fecha 13 de marzo se recibe Reclamación a través de Confianza Online con nº de asunto 200903a021. En ella indican que la cliente hizo una compra de una cafetera el 24 de octubre de 2007, entre los meses de enero y marzo de 2008 empezó a presentar fallos, la llevó al Servicio Técnico que se la reparó. En agosto de ese mismo año volvió a fallar y acudió al Centro Comercial de Gijón donde le cambiaron la cafetera por otra nueva. Al cabo de un tiempo volvió a fallar por lo que decidió que ya no quería que se la reparasen, sino que le devolviesen el dinero. Desde el Centro Comercial le comunicaron que ya estaba reparada, pero ella no conforme solicita la devolución del dinero.

Que adjuntan el escrito del cliente explicando más detenidamente el asunto. Según este texto tras hacerle el cambio del artículo en el Centro Comercial y volverle a fallar la llevó de nuevo allí, y posteriormente la llamaron para comunicarle que ya la tenía arreglada, como ella quiere que le devuelvan el dinero no ha ido a recogerla, estando la cafetera en el Centro Comercial. Añade que su queja y su reclamación es contra Jura que es la empresa de la marca, no contra El Corte Inglés que siempre la ha tratado muy bien.

QUINTO: Que nos ponemos en contacto con la cliente para darle acuse de su reclamación y para saber en que situación está. Nos comenta que tras hacerle el cambio de la cafetera el Centro Comercial de Gijón y volverse a estropear un tiempo después la llevó al Centro y les dijo que la tirasen, que ya estaba harta y no la quería, que lo único que quería era que le devolviesen el dinero. Cuando la llamaron para decirle que ya estaba reparada les reiteró lo dicho anteriormente y solicitó la devolución del importe, en el Centro le dijeron que lo tendrían que consultar pero no le han dado respuesta.

Que le comunicamos que desde Venta a Distancia no le vamos a devolver el dinero de la cafetera ya que está en garantía y las gestiones son a través del Servicio Técnico, le solicitamos el número de incidencia de las reparaciones para hacer las gestiones oportunas con el Servicio Técnico y que le den una solución. La cliente nos comenta que no tiene esos datos y pregunta que opciones tiene, le recomendamos que recoja la cafetera ya que es el Servicio Técnico el que valora si el fallo es para cambiar o no el aparato y en el caso de que sea irreparable valoraría su pretensión. La clienta comenta que se lo pensará.

SEXTO: Que con fecha 18 de marzo recibimos una comunicación de la cliente a Confianza Online en la que reitera que bajo ningún concepto recogerá la cafetera.

SÉPTIMO: Que según se ha expuesto anteriormente, la cliente la primera vez que nos llama es para solicitar la recogida porque no es lo que esperaba, según ella, no por que tuviera fallos. Y ante la falta de colaboración por su parte no facilitando los partes del Servicio Técnico, nos ponemos en contacto con el Servicio Técnico de Jura y les solicitamos un informe técnico de las incidencias de la cafetera. **OCTAVO:** Que con fecha 23 de marzo de 2009 recibimos el informe de Jura, con los test de entrada de la máquina, la estadística de uso y el test de salida conforme el cual la máquina queda perfecta al salir del taller. Nos informan que el técnico ha anotado en 2 de las intervenciones que la cliente ha utilizado café con aditivos (azúcar), comúnmente llamado café torrefacto. Aclara que el uso de este tipo de café anula la garantía del

aparato en los errores que este uso genere como se indica en el libro de instrucciones. Indican también que aún así ellos le han reparado la máquina, bajo garantía y sin coste alguno para ella, y de manera preferente. Añaden que la cafetera aún está en garantía, hasta el 30-10-2009 por lo que se siguen responsabilizando de cualquier error de fabricación, durante este tiempo. Pero consideran que en todo momento han hecho lo posible por conseguir la satisfacción del cliente, por lo que no encuentran viable la petición de la Sra. Vega. Adjuntamos toda la documentación aportada por el Servicio Técnico de Jura, junto con la página de las instrucciones a la que aluden. (Documento 1).

NOVENO: Que nos ponemos en contacto con el Sr. Herranz del Hipercor de Gijón para que nos indique si la cafetera sigue en el centro, nos confirman que sigue allí y nos envía un breve escrito informando que desde el Centro se envió al Servicio Técnico, que la recibieron reparada el 10 de enero de 2009 y que ellos la han probado varias veces con los técnicos sin haber detectado fallos en su funcionamiento. (Documento 2).

DÉCIMO: Que una vez examinados todos los hechos desde este Departamento de Venta a Distancia se considera que no procede la reclamación del cliente, por lo que no se va a efectuar ni la recogida, ni el abono del importe. Consideramos que las averías producidas en la cafetera han sido provocadas por el mal uso de la cliente y que por parte, tanto del Servicio Técnico, como de El Corte Inglés se han realizado todas las gestiones posibles para lograr una solución a esta incidencia.

UNDÉCIMO: Que con fecha 20 de octubre de 2009, nos comunican desde la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, que se ha admitido a trámite la reclamación del cliente y se va a iniciar el Procedimiento Arbitral. Informándonos que hagamos las alegaciones pertinentes.

Se le da traslado al reclamante de las alegaciones presentadas por la empresa reclamada, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42.3 del Real Decreto 213/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

La reclamante manifiesta que las alegaciones de El Corte Inglés SA contienen importantes inexactitudes porque en ningún momento dijo “no es lo que esperábamos”, inicialmente no quería devolver la cafetera adquirida sino que se la reparasen; la continuidad de reparaciones es lo que le ha obligado a no aceptarla

Reunido el Colegio Arbitral y a la vista de los documentos y alegaciones presentadas por las partes,

CONSIDERANDO Que el producto que da lugar a la reclamación ya fue reparado en dos ocasiones y sustituido en otra, a pesar de lo cual se averió nuevamente, razón por la cual, habiendo transcurrido once meses de reparaciones y sustituciones, (de octubre de 2007 a septiembre 2008) se considera que lo adecuado es que la reclamada proceda a la devolución del precio pagado y ello en concordancia con los artículos 119.1 (in fine) y 120 f) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre; el texto de estos artículos determina lo siguiente: Artículo 119 1 “Si el producto no fuera conforme con el

contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada. Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella. Esta decisión del consumidor y usuario se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente para los supuestos en que la reparación o la sustitución no logren poner el producto en conformidad con el contrato.”

Artículo 120 f) “Si la sustitución no lograra poner el producto en conformidad con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación del producto, salvo que esta opción resulte desproporcionada, la rebaja del precio o la resolución del contrato en los términos previstos en este capítulo”

De acuerdo con todo lo anterior este Colegio Arbitral,

RESUELVE

Estimar la pretensión de Doña _____ y El Corte Inglés S.A. deberá resolver el contrato por el cual la reclamante adquirió a través del portal www.latiendaencasa.es una cafetera Jura Impressa Z5 y devolver la cantidad de 1.797,90€ costes de envío incluidos, importe total de la compra realizada. La reclamante procederá a la devolución del producto adquirido.

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORIA

VOTO PARTICULAR EMITIDO POR EL ÁRBITRO VOCAL DE LA ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO (AECE)

D. _____, letrado ejerciente del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, miembro de derecho de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, órgano colegiado adscrito al Instituto Nacional de Consumo conforme a lo previsto en el RD 231/2008, de 15 de febrero, en calidad de árbitro vocal de la ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO (AECE), por medio del presente escrito y dentro del plazo legalmente establecido, para su incorporación al laudo adoptado por mayoría, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 24.1.c) y 27.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, artículo 37.3 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, formaliza el siguiente VOTO PARTICULAR:

ANTECEDENTES DE HECHO

Único.- El árbitro disidente muestra su conformidad a los contenidos en el Laudo mayoritario, que se dan aquí por reproducidos en aras de evitar ociosas reiteraciones.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Único.- Establece el art. 119.1 del vigente Real Decreto Legislativo 1/1007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios referido a la reparación y sustitución de los

productos que si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del producto, salvo que una de estas dos opciones resulte objetivamente imposible o desproporcionada.

Desde el momento en que el consumidor y usuario comunique al vendedor la opción elegida, ambas partes habrán de atenerse a ella.

En el presente caso, a criterio de este árbitro, desde el momento en que el usuario entrega el producto para su reparación al servicio técnico y entregando el mismo en depósito, está efectuando una declaración de voluntad que le vincula, estableciendo la norma, que ambas partes deberán pasar por esta decisión y ello con independencia de los supuestos en que la reparación no lograra poner el producto en conformidad en el contrato.

En el presente supuesto, el consumidor se ha negado unilateralmente a retirar el producto sometido a reparación, haciendo imposible la comprobación del éxito de la reparación solicitada, por lo que sólo a él resultan imputables las consecuencias de su decisión, así como la pérdida de derecho que pudiera resultar del transcurso del periodo de garantía reconocido.

Todo ello con independencia de que por esta Junta Arbitral se deba presumir que en este caso, la falta de conformidad ya existía desde el momento de la entrega del bien, puesto que la afirmación vertida por el vendedor y el servicio técnico del fabricante sobre el supuesto uso de café con aditivos en la máquina, supuesto expresamente excluido de la garantía, no se ha visto acompañado de la necesaria carga probatoria.

En virtud de todo lo expuesto, este árbitro-vocal de la ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL DE COMERCIO ELECTRÓNICO (AECE) de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, emite el presente voto particular, por el que disiente respetuosamente del laudo adoptado por mayoría para su incorporación al mismo, entendiendo procedente la desestimación íntegra de las pretensiones del consumidor reclamante y la entrega a este del producto reparado, debiendo correr los plazos de garantía desde la comunicación de puesta a disposición del bien debidamente reparado.

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.**

LA PRESIDENTA,

EL VOCAL EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA,