LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.125/2010

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 3 de mayo de 2011, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y El Corte Inglés. El Colegio Arbitral está compuesto por:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

VOCALES
Don
Colegiado ejerciente ICAM
Propuesto por la Asociación de Consumidores CEACCU
Don
Colegiado ejerciente ICAM
Propuesto por la Asociación empresarial AECE

RECLAMANTE:
Don

RECLAMADO
El Corte Inglés S.A.

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO
La solicitud de arbitraje fue remitida ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo por Don , una vez agotado el procedimiento de reclamación interpuesto a través de la Secretaria de Confianza Online.

El Convenio Arbitral se formaliza validamente, de acuerdo con lo establecido en el art. 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el sistema arbitral de consumo, por la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código ético Confianza Online. La empresa ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por la AECEM, aceptar expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De la solicitud arbitral en equidad, se dio traslado a la reclamada con el fin de que efectuara alegaciones y presentara los documentos o propuesta de pruebas pertinentes. Igualmente se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación de los árbitros, todo ello de acuerdo con el artículo 37.3 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, y se celebró la audiencia de forma escrita, pudiendo las partes aportar las alegaciones y pruebas que estimaron precisas para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

SEGUNDO

El reclamante manifiesta que adquirió a través de la tienda online de El Corte Inglés una bicicleta de montaña (Sensor1.0, Doble 2010, talla 18) por un precio de 515€, su pedido es aceptado y confirmado, mando por e-mail la documentación exigida. Alega que a los diez días le informan que no tienen stock y que la entrega se retrasara hasta el mes de septiembre.

En el mes de Septiembre le informan que el precio que aparecía en la web no es el correcto y a ese precio no se la pueden vender.

Solicita: La entrega de la bicicleta adquirida al precio ofertado en la web y que fue confirmado por El Corte Inglés al hacer el pedido.

TERCERO
La entidad reclamada, a través de su departamento de venta a distancia, presenta alegaciones, donde alega que debido a una "rotura de stock" por parte del proveedor, se envió un e-mail al cliente informando del retraso en la entrega del pedido solicitado. Con fecha 9 de julio de 2010, por medio de un correo electrónico dan al reclamante un plazo de 5 días para que confirme la aceptación del envío, a lo que este responde afirmativamente.
El Corte Inglés manifiesta que en todo momento el cliente es informado de las causas del retraso.

Manifiestan que en septiembre de 2010, se ponen en contacto con el reclamante, comunicándole que la Asesoría Jurídica del Corte Inglés ha revisado la incidencia y legalmente no pueden enviar una mercancía por debajo del coste. El coste del pedido fue de 515€ y el coste real del producto es de 1638€ y actualmente esta en el mercado a un precio superior a los 2000€.

Reunido el colegio Arbitral, ante las manifestaciones de las partes y la documentación que obra en el expediente, expone los siguientes.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Primero.- Que de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil se establece que en los contratos entre ausentes "hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no puede ignorarla sin faltar a la buena fe".

Segundo.- Que efectivamente el articulo 1258 del Código Civil señala que "Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley".

El artículo 1278 del mismo Código establece que "Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez" como es el caso que nos ocupa.

Tercero.- El artículo 61.2 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, establece que "El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o

comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato".

Cuarto.- El error en el precio no invalida el contrato validamente realizado entre ambas partes.

Quinto.- Que se ha infringido el artículo 17, Plazos de entrega del Código Ético de Confianza Online.
A la vista de todo lo anterior este Órgano Arbitral, se pronuncio emitiendo un Laudo en Equidad.

LAUDO

Estimar la pretensión del reclamante y la empresa reclamada, El Corte Inglés S.A. deberá entregar a Don , una bicicleta de montaña modelo GT SENSOR 1.0, doble 2010, objeto del contrato, al precio establecido en la web, es decir, a 515€ mas 9,80€ de gastos de envío.

Dicho **Laudo** ha sido adoptado por **UNANIMIDAD,**

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 días siguientes a partir de su

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