

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.089/2011

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:

4PRESIDENTA 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 Secretaría 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 AECHEM, 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 estimaren precisas para hacer valer su derecho, de acuerdo con el art. 44 del mismo texto legal.

SEGUNDO El reclamante realizó, con fecha 8 de agosto de 2010, la compra de una cámara fotográfica, por un precio de 908,90€, con un plazo de entrega de 10 días naturales, durante los cuales no recibió el pedido, según la empresa debido a una “rotura de stock”, por parte del proveedor, por lo que la entrega se realizó el día 28 de septiembre, después de haber reiterado a la empresa el malestar por el retraso en diversas ocasiones.

Solicita: Indemnización de 840,70 euros por el incumplimiento de los plazos de entrega.

TERCERO La entidad reclamada, el departamento de venta a distancia de El Corte Inglés, alega que debido a una “rotura de stock” por parte del proveedor no disponían en el momento de la compra de la cámara por lo que se informó al reclamado de que podrían recibirla a finales de agosto, de lo que el cliente el día 14 de ese mismo mes, mostrando su conformidad.

Con fecha 28 de agosto el reclamante es informado de que la mercancía llegaría a mediados de septiembre. Con fecha 21 de septiembre la reclamada recibe a través de Confianza Online una reclamación del cliente solicitando la entrega inmediata de la cámara y una compensación por las molestias (840,70€) y la cámara fue entregada el 28 de septiembre.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El art. 60 2.c) 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, antes de contratar, el empresario deberá de proporcionar una información previa al contrato “ A tales efectos serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidos en esta norma y normas que resulten de aplicación y, además: c) Fecha de entrega ejecución del contrato y duración”. Asimismo el artículo 61.2, del mismo texto legal, 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”. Segundo.- El art. 128 del mismo texto legal, establece que “Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este libro por los daños y perjuicios causados por los bienes o servicios. Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar”. Tercero.- Que se ha infringido el artículo 17, Plazos de entrega del Código Ético de Confianza Online.

El órgano arbitral da por terminadas las actuaciones, emitiendo el siguiente Laudo en equidad.

LAUDO Estimar parcialmente la pretensión de Don , y El Corte Inglés, procederá a indemnizar al reclamante por el cumplimiento defectuoso del contrato con 128 euros.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD, El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 10 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