

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.072/2011

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 19 de octubre de 2011, se reúne el Colegio Arbitral para dictar laudo en el procedimiento arbitral en el que fueron partes, Don y El Corte Inglés S.A. 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 AECCEM, 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 realizó a través de la web del Corte Inglés, con fecha 27 de diciembre de 2011, la compra de una bicicleta estática por un total de 274,50€ (259€ más 15,50€ de gastos de envío), confirmando la entrega el día 2 de enero de 2011. Con fecha 7 de enero el reclamante pone en conocimiento de la reclamada que la mercancía entregada era defectuosa, a lo que la reclamada contestó que se pondría en contacto con el fabricante y en breve solucionarían el problema. El 23 de marzo de 2011, después de presentar reclamación a través de Confianza Online, se le devuelve el importe abonado.

Solicita: Ser indemnizado con la cantidad de 100 € por los días transcurridos desde que pone en conocimiento de la reclamada el defecto hasta el momento en que se retira la mercancía de su domicilio.

TERCERO

La entidad reclamada, a través del departamento de venta a distancia de El Corte Inglés, manifiesta que el cliente el 7 de enero de 2011 pone en su conocimiento los

defectos de la mercancía y que solicitan la autorización del mismo para facilitar sus datos al proveedor para poder solucionarlo a través del servicio técnico.

Asimismo que con fecha 23 de febrero reciben la reclamación del cliente presentada a través de Confianza Online, donde solicita le sean indemnizados los perjuicios causados y arreglada la mercancía o sustituida por otra en perfecto estado o le sea devuelto el dinero.

Puestos en contacto con el reclamante, éste les indica que no ha recibido ninguna comunicación del servicio técnico, por lo que realizan las gestiones para conseguir una solución. Posteriormente el servicio técnico procede a retirar la mercancía, con lo que el reclamante está conforme. Efectuada la recogida, el cliente confirma el abono del pedido mediante cheque y queda satisfecho con la devolución, pero mantiene su reclamación respecto a la indemnización por el retraso en la respuesta y la retirada de la mercancía.

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 ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado valido y por tanto obligatorio.

Segundo.- Que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga 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, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

Tercero.- De acuerdo a lo establecido en los artículos 114 y siguientes 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 lo que se refiere a garantías y servicios postventa, y en especial al artículo 121: Rebaja del precio y resolución del contrato, según el cual "La rebaja del precio y la resolución del contrato procederán, a elección del consumidor y usuario, cuando éste no pudiera exigir la reparación o la sustitución y en los casos en que éstas no se hubieran llevado a cabo en plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor y usuario. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia", la entidad reclamada procedió tardíamente a la petición del reclamante, puesto que no actuó con la diligencia debida al dejar en manos de un tercero la verificación de los defectos del producto y su posible reparación o sustitución, desentendiéndose del resultado final y de la atención al cliente.

El reclamante ejercitó en plazo el derecho de garantía sobre la compra efectuada al verificar la existencia de defectos en el producto, comunicándole al vendedor las incidencias observadas. La empresa reclamada, aunque en un principio atendió su

queja, no verificó posteriormente si el aviso había sido ya solventado, y no ha sido hasta que el reclamante ha ejercitado las acciones ante las diversas entidades de control cuando la reclamada ha procedido a solucionar efectivamente el problema planteado. Se considera, por lo tanto, que la empresa no ha actuado con la diligencia debida respecto a la respuesta dada al cliente en relación al ejercicio del derecho de garantía sobre el producto, puesto que el plazo transcurrido desde que recibe el aviso hasta que finalmente retiran el producto no tiene el carácter de plazo razonable ni adecuado según las circunstancias.

A la vista de todo lo anterior este Colegio Arbitral, se pronuncia emitiendo un Laudo en Equidad.

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, Don , y El Corte Inglés S.A. deberá proceder a la entrega de un vale de compra por valor de 50€ al reclamante en compensación al daño producido por la tardanza excesiva en la resolución de la reclamación.

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 Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma 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