

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 101.079/2011

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 Grandes Almacenes Fnac España 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: Grandes

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

SEGUNDO El reclamante realizó, con fecha 9 de diciembre de 2010, a través de la web de la empresa reclamada, la compra de un pack fotográfico Nikon D3100 Kit (18-55 mm + mochila + libro+ trípode + SD4GB), con 5 años de garantía. El plazo de

entrega establecido era de 24-48 horas y existía una promoción del 10% de descuento al hacerse socio. Con fecha 18 de enero recibió el producto y sólo le ingresaron el 5% de descuento en su cuenta, perdiendo los 5 años de garantía ya que la promoción finalizaba el 15 de enero.

Solicita una indemnización por incumplimiento de los plazos publicitados y obtener los 5 años de garantía perdidos por el retraso en el envío.

TERCERO

La empresa reclamada manifiesta que efectivamente el reclamante realizó el pedido el 9 de diciembre de 2010, pero que por razones de seguridad, al exceder el pedido de una cierta cantidad de dinero, fue trasladado al departamento de control de fraude para su desbloqueo, cosa que sucede el 14 de diciembre, tras varios intentos infructuosos de comunicación con el cliente. Debido a este retraso las unidades limitadas de las que disponían se habían asignado a otros clientes, teniendo que solicitarse al proveedor el producto. Una vez obtenido éste, se procede el 17 de enero de 2011 al cobro del artículo y el 18 de enero se envía al cliente. Indican también que tras conocer la reclamación interpuesta inicialmente ante Confianza Online, se le ofreció el 5% adicional de descuento y además se cargó en su cuenta un cheque regalo de 10€ con validez de un año.

Por otra parte, con fecha 29 de julio de 2011, puestos en contacto telefónico con el reclamante, solicitaron copia de la documentación que exigía la ampliación de garantía de 5 años por parte de Nikon, que hasta entonces no había sido adjuntada por el cliente. La remitió inmediatamente, aunque incompleta puesto que el fabricante indicó que faltaban algunos datos. Una vez completada toda la documentación, el 9 de agosto se remitió a Nikon, que el día 31 de agosto envió respuesta en la que exponía que la promoción original sobre la ampliación de la garantía de 5 años finalizaba el 31 de enero de 2011, aunque fue ampliado el plazo hasta el 15 de febrero para cubrir los pedidos afectados por la falta de stock.

Para obtener la ampliación de la garantía era necesario que en 30 días naturales desde la fecha de compra el cliente rellenara un formulario de solicitud disponible en la web de Nikon y además que se registrara como Nikonista, incluyendo el producto. Al revisar la solicitud del reclamante, el fabricante manifiesta que el cliente no llevó a cabo ninguna de las actuaciones exigidas para proceder a la ampliación de la garantía, no siendo posible en el momento actual realizar dicha ampliación.

CUARTO

Trasladadas las alegaciones al reclamante, este se ratifica en su petición inicial y responde que el artículo fue recibido fuera del plazo establecido por el fabricante para ampliar la garantía debido al retraso del vendedor en la entrega. Señala que tras la reclamación ante Confianza Online le reconocieron el 5% de descuento adicional y el vale por 10€, considerándolo escaso y que la ampliación de la garantía no fue publicitada ni en la página de Nikon ni en el club de Nikonistas al que pertenece, pero sí aparecía descrita en el detalle del artículo y en el embalaje del producto.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

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 válido 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 123 respecto a los plazos, se establece genéricamente una garantía legal por un plazo de dos años desde la entrega en el que el vendedor responde de las faltas de conformidad del cliente, refiriéndose el artículo 125 a la posibilidad de que exista una garantía comercial adicional, que puede ofrecerse adicionalmente con carácter voluntario y que obliga a quien figure como garante en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la publicidad.

La garantía comercial adicional supone una ventaja añadida otorgada al cliente de manera voluntaria por quien se compromete a ello. En este caso la garantía resulta ser una obligación no del vendedor del producto, sino del fabricante, que unilateralmente amplía el plazo de garantía a quienes adquieran alguno de sus productos. Consta por escrito y no opera de manera automática sino que para hacerla efectiva, incluye los requisitos a cumplir por los productos y clientes beneficiarios. El reclamante efectivamente recibió el pedido fuera del plazo establecido inicialmente para proceder a la ampliación de la garantía, puesto que el pedido se entrega el día 18 de enero y el plazo oficialmente finalizaba el día 15 del mismo mes; pero aún así pudo haber efectuado los pasos necesarios para la ampliación, entre otras razones porque consta que el fabricante prorrogó voluntariamente el plazo hasta el 15 de febrero para cubrir los pedidos no servidos por falta de stock, plazo que en el caso del reclamante hubiera podido ampliarse hasta llegar a los 30 días naturales desde la fecha de compra como establecen las condiciones de la garantía adicional. No queda acreditado por el reclamante haber, al menos, intentado el registro del producto, darse de alta o proceder a la actualización, rellenar el formulario y realizar el envío, formalidades imprescindibles para mostrar el cumplimiento de las condiciones exigidas por la garantía adicional, que expresamente establece que se anulará la solicitud que no cumpla los requisitos, esté incompleta o se remita fuera de plazo. La empresa reclamada intentó en la medida de lo posible responder a lo solicitado por el cliente, aplicándole lo ofertado y abriendo una vía de comunicación con el fabricante al efecto de responder a sus demandas, pero no resulta exigible a la reclamada el cumplimiento de unas condiciones a las que directamente no se obligó, ya que la posibilidad de ampliar la garantía fue una propuesta efectuada por el fabricante del producto, con el cumplimiento de unas formalidades que no llegó a realizar el reclamante.

Este Órgano Arbitral, tras sus deliberaciones, da por terminadas las actuaciones y se pronuncia **emitiendo un Laudo en Equidad.**

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, Don , no procediendo, por tanto, actuación ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Grandes Almacenes Fnac España S.A

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

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,