MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO
JUNTA ARBITRAL
NACIONAL DE
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2003/101.001

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 17 de Abril de 2004, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por Don contra El Corte Inglés, el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

RECLAMANTE

RECLAMADO
EL CORTE INGLÉS S.A.

CORREO ELECTRÓNICO:
junta-nacional@consumo-inc.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54
28006 MADRID
TEL: 91 822 44 82
FAX: 91 578 03 69

Texto completo

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES

Con fecha 6 de octubre de 2003, la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 12 de septiembre de 2003, recibió reclamación interpuesta por Don , por la compra de una lavadora que el consumidor considera defectuosa realizada a través del portal www.elcorteingles.es del que es responsable El Corte Ingles, S.A.

Conforme al procedimiento establecido en el art. 31.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que el Corte Ingles, S.A. se trata de una compañía adherida a dicho Código, AECE procedió a la apertura un proceso de mediación, entre ambos, con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes.

Sin embargo, agotado el plazo de siete días laborales previsto en el precepto aludido para celebrar dicha mediación, no se alcanzó un acuerdo satisfactorio entre las partes implicadas, por lo que la Secretaria de Confianza Online remitió las actuaciones a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de acuerdo con el articulo 36.6 apartado 2º del mencionado Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en derecho, el día 16 de diciembre de 2003 ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo, al amparo de lo dispuesto en el articulo 11.3 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

Con fecha 22 de enero de 2004 se dio traslado al reclamante de la solicitud de arbitraje presentada por Don ; y el día 10 de enero de 2004, el Corte Ingles acepta el arbitraje propuesto, a través de su representante.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se procede a la designación del Colegio Arbitral de acuerdo con lo previsto en el art.11.3 del Real Decreto 636/93 de 3 de mayo que regula el Sistema Arbitral de Consumo y se comunica a las partes al tiempo que se les notifica la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el articulo 12.3 del citado Real Decreto, que regula el sistema arbitral de consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas presentar los documentos y alegaciones que consideren

necesarios para la mejor defensa de sus intereses. El plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 4 al 16 de marzo de 2004.

FASE DE AUDIENCIA

La Secretaría del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este colegio arbitral:

El RECLAMANTE en su escrito de reclamación presentado ante la Secretaria de Confianza Online y en su solicitud de arbitraje manifiesta que compro una lavadora, a través de la pagina web del Corte Ingles, el día 24 de agosto de 2003, pagándola a través de la tarjeta Master-Card.

El día 29 de agosto, el Corte Inglés entrega la lavadora nueva adquirida, la instala y se lleva la antigua. Al día siguiente al ir a probar la misma se comprueba que pierde agua por la parte inferior, estando bien hechas las conexiones.

En el mismo día que se comprobó que perdía agua se puso en contacto con el servicio de atención al cliente para indicar el problema con que se había encontrado. Después de reiteradas llamadas infructuosas, hasta el día 5 de septiembre no llego un técnico a su domicilio, que a consideración del reclamante no era necesario ya que telefónicamente les había comunicado que la instalación era correcta y que el problema lo tenia la lavadora que perdía agua.

El mismo día 5 se puso en contacto telefónico con atención al cliente y a través de su pagina web interpuso una reclamación al servicio postventa, dado que no disponía de lavadora.

El día 9 de septiembre como no había recibido contestación alguna se puso en contacto con la Secretaria de Confianza Online para exponerles su situación, enviándoles un correo electrónico.

A través de la Secretaria de Confianza Online remiten al consumidor una "propuesta de acuerdo" donde el Corte Ingles le propone el cambio de la lavadora, sin cargo alguno o la devolución del importe abonado, no estando de acuerdo ya que toda la familia ha estado durante mas de tres semanas sin lavadora.

PRESENTA:

I.- Intercambio de correos con la Secretaria de Confianza Online, donde se puede observar los detalles de la reclamación y los diferentes contactos con el Corte Ingles.

II.- Intercambio de correos electrónicos con AECE, donde se puede observar los detalles de las propuestas de acuerdo que le planteo El Corte Inglés, que al parecer del reclamante no son soluciones, sino un detalle de sus obligaciones como comercio.

III.- Documentos de entrega de la lavadora.

SOLICITA : Una indemnización por el tiempo de espera en la entrega de la nueva lavadora que reemplazara a la inicialmente entregada, bien una rebaja porcentual del precio final de la misma.

El RECLAMADO, el día 9 de marzo de 2004, Don , en representación de El Corte Inglés, contesta a la solicitud de arbitraje, presentada por Don ratificándose en la contestación remitida a la Secretaria de Confianza Online, con fecha 18 de septiembre de 2003, donde manifestaba que:

Don solicitó una lavadora marca Sayvod, top Line 803, el día 24 de agosto del 2003, siendo entregada en tiempo y forma el día 30 del mismo mes, llamando ese mismo día el reclamante al departamento de atención al cliente comunicando que había recibido la lavadora, pero que esta perdía agua por debajo.

Dado el oportuno aviso al servicio técnico, este certificó, en visita al domicilio del cliente el pasado día 5 de septiembre, que la instalación era correcta y que posiblemente la lavadora presentaba un defecto de fabricación.

Confirmado dicho extremo por el departamento de Postventa la posibilidad de efectuar inmediatamente un cambio por otra igual al reclamante, intentando contactar con el mismo, sin éxito, dejándole dos avisos telefónicos. En uno de ellos se le comunicaba el día 15 que el 16 de septiembre se realizaría el cambio.

El día 16 de septiembre D. se puso en contacto con el departamento de postventa, indicando que no desea el cambio de la mercancía, ya que ha denunciado ante la Secretaria de Confianza Online por incumplimiento de los plazos de entrega.

Matizan en su escrito, el representante de El Corte Inglés, que en ningún momento se incumplieron los plazos de entrega, reiterándose en el ofrecimiento que se le hizo al reclamante, en el sentido de proceder al cambio de la mercancía

defectuosa sin gasto alguno o a la recogida de la mercancía de su domicilio y posterior abono de las cantidades desembolsadas.

PRESENTA:

I.- Documento nº 1: Escrito de contestación a la solicitud de arbitraje.

II.- Documento nº 2: Escrito de contestación a la reclamación formulada por el reclamante a la Secretaría de Confianza Online.

III.- Documento nº 3.- Informe redactado por el departamento de atención al cliente del Corte Inglés, con respecto a las conversaciones y tramites seguidos con el reclamante.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por la partes, el Colegio Arbitral **ACUERDA por UNANIMIDAD:**

Desestimar la pretensión contenida en la solicitud de arbitraje presentada, considerando que si bien el reclamante, en el que concurre la condición de consumidor, tiene derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios causados, de acuerdo en lo establecido en diversas normas legales, así Art. 1101 y 1124 del Código Civil, Art. 11.3 de la Ley 26/ 1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y Art.12.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero de Ordenación del Comercio Finalista, sin embargo no ha aportado en ningún momento del procedimiento seguido, acreditación de dichos daños y perjuicios. El consumidor podría haber aportado documentos o facturas, que indicaran, por ejemplo, gastos realizados como consecuencia de no haber dispuesto de la lavadora desde la primera entrega de la mercancía defectuosa hasta la sustitución por una nueva.

Además este procedimiento fue seguido en derecho, por elección del reclamante, lo que hace para este Colegio ineludible la acreditación de los daños o perjuicios, para poder estimar su pretensión. En este sentido el Tribunal Supremo en Sentencias de 26 de mayo de 2003 y 31 de mayo de 2001 manifiesta "Es claro, como tiene declarado esta Sala, que los daños o perjuicios han de ser reales y efectivos, y probada sus existencia por el que reclama.

En el caso de haberse seguido el procedimiento en equidad quizá pudiera este Colegio haber estimado la pretensión, valorando que efectivamente, el hecho de no disponer de lavadora durante numerosos días, causa en cualquier familia al

menos incomodidades y gastos.

En consecuencia no hay ninguna decisión del Colegio Arbitral que ejecutar como consecuencia de este Laudo.

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, así que, contra el mismo cabe el 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 firmado.

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,

MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO

JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO