



Handwritten signature

EXpte. NÚM.: 2005/101.036

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 21 de abril de 2006, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por **COLEGIO ARBITRAL** contra **CARREFOURONLINE S.A.U.** el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

Handwritten signature of the President

VOCALES

RECLAMANTE

Handwritten signature of the Complainant

RECLAMADO
CARREFOURONLINE S.A.U.

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 21 de septiembre de 2005 la Secretaria de Confianza Online, recibió a través del formulario de reclamación disponible en la página web del Confianza Online una comunicación de expresando su malestar por el incumplimiento de los plazos de entrega y la falta de devolución del importe pagado en la compra de un televisor LCD portátil, adquirido a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable la empresa Carrefouronline S.L., compañía adherida a Confianza Online.


Según alega el particular, realizó el pedido en el mes de julio pasado el día 6, con un plazo de entrega de 21 días laborables. No obstante ante la falta de entrega en el plazo indicado, se puso en contacto en varias ocasiones con la empresa reclamada, quien le prometió un obsequio (reloj-despertador) como compensación por las molestias causadas. Sin embargo recibió el producto el 2 de septiembre de 2005, 41 días laborales desde la compra sin obsequio alguno.

Posteriormente y según se desprende de la documentación el reclamante decidió devolver el producto por correo certificado y con los gastos a su cargo, debido a que, después de varios intentos, presentó problemas en la sintonización de los canales, tras haberlo probado en varias localidades y circunstancias. Por todo lo anterior el consumidor solicita a la empresa la devolución, correspondiente al coste del producto (99€) junto a los gastos de envío en la devolución (5,73) y una compensación.

Que dicha actuación podría suponer una vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto al artículo 19 (reparación y sustitución de bienes de consumo).

Como quiera que Carrefouronline, S.L. es una compañía adherida a Confianza Online, la misma ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético, para una vez agotado el plazo previsto en el artículo 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional de Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.


La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.



Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas partes 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 23 de marzo al 4 de abril de 2006.

FASE DE AUDIENCIA


La Secretaria 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 solicitud arbitral se ratifica en la reclamación presentado ante Confianza Online, y manifiesta que el día 6 de julio de 2005 realizó un pedido, nº 912324, de un Televisor LCD Portátil, a través de la página web del Carrefouronline S.L, por un importe de 99€ habiéndolo recibido el día 2 de septiembre de 2005, sobrepasando en mucho el plazo máximo de entrega que consta en la página web, que es de 21 días laborables.


No recibió, en ningún momento, por parte de Carrefouronline S.L. información de la situación, por lo que tuvo que llamar en múltiples ocasiones al servicio online con el coste que ello supone. Le aseguraron que en compensación por la larga espera recibiría un obsequio (reloj-despertador).

Una vez recibido el producto en su domicilio, sin el obsequio ofrecido por la empresa reclamada, tuvo que devolver el mismo por correo certificado, costeando el mismo los gastos de envío, ya que después de hacer diferentes pruebas en varias localidades, el televisor era defectuoso, ya que no sintonizaba, adecuadamente, ningún canal.



Manifiesta asimismo, que a la fecha de presentar la solicitud arbitral, la empresa le ha devuelto el importe del televisor, 99€, pero no el dinero correspondiente a los gastos de envío por devolución, 5,73€ ni el obsequio prometido como compensación.

SOLICITA



Una compensación económica o material, producto de Carrefouronline, equivalente al coste del Televisor portátil y la devolución de los gastos de envío abonados por él.

PRESENTA:

- Expediente completo remitido a Confianza Online.
- Copia del pedido.
- Aviso de confirmación del pedido.
- Copia del anuncio en la web del plazo de entrega.
- Condiciones Generales de contratación.
- Copia de aviso de llegada del pedido.

La Reclamada: , en representación de la empresa Carrefouronline S.A.U., manifiesta que el 13 de octubre de 2005, se remitió a Confianzaonline una carta ofreciéndole al reclamante un cupón de 10€ como disculpa al retraso en la entrega del producto solicitado.

La razón del retraso en la entrega del producto fue ajena a la empresa, dado que el distribuidor del producto no lo entregó en la fecha acordada, manifiestan que así se lo hicieron saber en todo momento al cliente, informándole que cuando se recibiera el producto se lo harían llegar, como así fue.

Manifiestan asimismo que una vez que el producto llega al almacén, tuvieron problemas en el momento del reparto dado que el reclamante no estaba en su domicilio cuando se le intento entregar el televisor.

Junto con el pedido se le adjunto un pequeño obsequio, que el reclamante según les indica nunca recibió. Se envió el obsequio una segunda vez el 14 de octubre de 2005, y, según manifestó parece que tampoco le llegó.

Manifiestan que también les ha llegado una reclamación por el mismo asunto a través de la OMIC de Alcobendas.

Quieren señalar que el cliente no abona importe alguno hasta que el producto no salió del almacén. Al no ser el producto de su agrado por ser un televisor portátil con antena portátil y por tanto con una calidad de imagen media. Decidió devolverlo y el importe de 99€ le fue abonado íntegramente.

Dado que ha existido un retraso en la entrega y atendiendo a su reclamación, están dispuestos abonarle los gastos originados por la devolución del envío.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones expuestas por las partes, el Colegio Arbitral por UNANIMIDAD, y

Considerando que dicha actuación supone una vulneración al artículo 19, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Considerando que de las alegaciones del reclamante se desprende que no ha habido daño material, dado que no abona cantidad alguna del producto adquirido, hasta que el mismo salió del almacén de la empresa reclamada y al no ser de su agrado lo devolvió y la empresa reclamada le abonó el importe íntegro del producto, es decir 99€.

Considerando que si bien es cierto que ha habido un retraso en el envío del producto y la empresa le ha ofrecido un vale descuento de 10€.

Considerando que de acuerdo con el artículo 4.4 del Real Decreto 1906/99, de 17 de diciembre, "la empresa reclamada en caso de haberse ejercido la resolución esta obligada a devolver las cantidades recibidas sin retención alguna, inmediatamente y nunca después de 30 días"

El Colegio Arbitral emite el siguiente

LAUDO

Se estima en parte la solicitud arbitral presentada por la empresa reclamada procederá a devolver al reclamante el importe de los gastos de envío que supone un total de 5,75€ y de acuerdo con lo ofertado por la empresa reclamada un vale descuento de 10€ por el retraso en el envío de la mercancía.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 días desde 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, 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 dictado.



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 VOCAL

EL PRESIDENTE,



EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,

