



MINISTERIO DE SANIDAD Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO



JUNTA ARBITRAL NACIONAL DE CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.038

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 **France Telecom España S.A.**, el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

VOCALES

RECLAMANTE

RECLAMADO

France Telecom. España S.A.

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

INSTITUTO NACIONAL DE CONSUMO
C/ALFONSO X el Sabio, 10
28014 MADRID
TEL. 91 520 1400
FAX 91 520 1401



LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 21 de noviembre de 2005 la Secretaria de Confianza Online, recibió a través de fax una comunicación de [redacted] por la falta de sustitución de una batería incluida en un Ordenador Portátil IBM Thinkpad A21E, adquirido a través del portal www.ofertapc.com, del que es responsable France Telecom España S.A., empresa adherida a Confianza Online.

Según alega la reclamante, hasta la segunda semana de recepción del producto no pudo verificar que había un fallo en la batería, comprobando que el portátil no se cargaba correctamente. La empresa confirmó que si bien el portátil contaba con una garantía de un año, la batería solo tenía una semana al considerarla como "consumible" por lo que se le instó a adquirir una nueva. La consumidora solicita de la empresa la sustitución de la batería gratuitamente.

Que dicha actuación, según la consumidora 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 France Telecom España, S.A. 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:

LA RECLAMANTE en su escrito de solicitud arbitral se ratifica en la reclamación íntegra presentada ante Confianza Online, y asimismo manifiesta que el portátil adquirido tiene la garantía de un año, y considera que una semana de prueba es un periodo demasiado corto ya que el portátil no incorpora sistema operativo y hasta que no se configura no se puede comprobar si funciona o no.



Después de haber pasado la primera semana desde su recepción pudo verificar que tenía un fallo en la batería, esta no se cargaba, por lo que el portátil necesitaba estar enchufado siempre para funcionar. Al darse cuenta de este problema llamó a los servicios de asistencia técnica y le dijeron que las baterías tienen solo una semana de garantía y le instaron a ponerse en contacto con el vendedor, confirmándole que en efecto la batería solo tenía una semana de garantía, es decir la misma información recibida por el servicio técnico, proponiéndole este venderle una nueva.

La reclamante entiende que la garantía de un año cubre el producto adquirido, no solo del portátil sino todos sus componentes.

SOLICITA

La sustitución de la batería del portátil adquirido de forma gratuita, es decir, sin coste adicional alguno ya que la misma venía estropeada desde su compra



PRESENTA:

- Expediente completo remitido a Confianza Online.
- Copia del D.N.I.
- Copia de la Factura de adquisición del portátil

La Empresa Reclamada: No presenta alegaciones.



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. reparación y sustitución de bienes de consumo, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva

Considerando falta de acreditación por parte de la empresa reclamada, dado que no ha presentado alegación alguna para desvirtuar las presentadas por la reclamante.

Considerando que de acuerdo con lo establecido en la Ley 23/2003 de 10 de julio de Garantías en la Venta de bienes de Consumo, el vendedor responde de las faltas de conformidad que se manifiesten en un plazo de dos años desde la entrega del bien y si el bien adquirido no fuera conforme con el contrato el consumidor podrá optar entre exigir la reparación o la sustitución del bien.

El Colegio Arbitral emite el siguiente

LAUDO

Se estima la pretensión de _____ y la empresa reclamada deberá proceder a la sustitución de la batería del portátil sin coste alguno para la reclamante.

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.

COLEGIO ARBITRAL

SECRETARÍA



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,