



**EXPTE. NÚM.: 101.028/2008**

## **LAUDO ARBITRAL**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 23 de mayo 2008, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por Doña \_\_\_\_\_ contra Fnac España SAU el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

### **PRESIDENTE**

Doña  
D.N.I.

### **VOCALES**

Don  
D.N.I.:  
Colegiado ejerciente 61686 ICAM  
Asociación: CEACCU

Don  
D.N.I.:  
Colegiado ejerciente 60621 ICAM  
Asociación:AECE

### **RECLAMANTE**

Doña  
D.N.I.

### **RECLAMADO**

FNAC ESPAÑA SAU

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 12 de febrero de 2008 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 4 de enero de 2008, a través de formulario disponible en la página web de Confianza Online, recibió una comunicación remitida por Doña \_\_\_\_\_, comunicando su malestar por el retraso en la entrega de dos juegos Code Lyoko Nintendo DS y Mario Party Nintendo DS, adquiridos a través del portal [www.fnac.es](http://www.fnac.es) del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España SAU, compañía adherida a Confianza Online .

Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la compra con fecha 9 de diciembre de 2007 y con un plazo de entrega de 72 horas. Ante la falta de entrega en plazo, la consumidora se puso en contacto con la reclamada quien le comunico que el retraso se debía a una falta de stock, pese a que los productos seguían publicitados en la página web como “disponibles en almacén”.A fecha de la interposición de la reclamación la reclamante afirma no haber recibido el pedido, por lo que solicita una indemnización por las molestias causadas.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 17, “ Plazos de Entrega”, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Como quiera que Grandes almacenes Fnac España, SAU, 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 del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado 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 28 de junio al 12 de julio de 2007.

## **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 de arbitraje se ratifica en el expediente aportado por Confianza Online, donde manifiesta que realizó un pedido de dos juegos Nintendo el día 9 de diciembre de 2007, a través de la web de Fnac, que según se indicaba en la página web ambos juegos se encuentran en stock y los pedidos serán enviados en un plazo máximo de 72 horas.

Se recibe confirmación pedido vía e-mail, manifestando la reclamante que a fecha 4 de enero de 2008 aún no había recibido el pedido, y dado que se trataba de regalos de Navidad solicitados con mucha antelación, al no conseguir que le enviaran los juegos decide cancelar el pedido.

Todo ello le parece una falta de profesionalidad, de seriedad y de compromiso por parte de fnac

### **Solicita**

Se le pidan disculpas por mal servicio así como una indemnización por el retraso en la entrega del pedido realizado.

### **PRESENTA:**

- Captura de pantalla del pedido.
- Confirmación del pedido vial e-mail.
- Correo recibido con fecha 2 de enero 2008.
- Estado del pedido a fecha 4 de enero 2008.
- Cancelación del pedido.

## El Reclamado

No presenta alegaciones.

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

**Considerando:** Que ha existido un incumplimiento por parte de fnac en la entrega de los productos adquiridos para regalos de navidad, por lo que la reclamante tubo que proceder a la cancelación del pedido ocasionándole por ello un perjuicio.

**Considerando:** Que se ha infringido el artículo 17, Plazos de entrega, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Se emite el siguiente

## LAUDO

**Se estima la pretensión de la reclamante y Grandes Almacenes Fnac España SAU, deberá hacer entrega a Doña de una tarjeta regalo por un importe de 40,95 euros, cifra equivalente al importe de un juego.**

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 PRESIDENTE,

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,

