



EXPTE. NÚM.: 101.027/2008

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 Don 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

DON.
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 5 de enero de 2008, a través de formulario disponible en la página web de Confianza Online, recibió una comunicación remitida por Don _____, comunicando su malestar por la falta de entrega de siete artículos, adquiridos a través del portal 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 15 de diciembre de 2007 y con un plazo de entrega no superior a 4 días. El particular afirma que la entrega ha ido sufriendo retrasos y desglosándose en varias entregas, pero en la fecha de la interposición de la reclamación afirma no haber recibido todos los artículos. Por otro lado la empresa le reclama el pago contra reembolso mientras que afirma haber pagado el pedido completo a través de la tarjeta de crédito FNAC. Reclama la entrega inmediata y una indemnización.

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:

EI RECLAMANTE en su escrito de solicitud de arbitraje se ratifica en el expediente aportado por Confianza Online, donde se recoge que el día 15 de diciembre de 2007 realizo un pedido en firme a Fnac, de siete artículos, de los que seis se encontraban en stock, por lo que se lo entregarían en un plazo no superior a 4 días y el artículo situado en el 7º lugar "The mammoth hunters", tardaría un poco mas, diez días.

A fecha 5 de enero de 2008 no ha recibido ninguno de los artículos comprados, ocasionándole un gran perjuicio ya que los había comprado para Reyes.

Fnac le confirmo el pedido el día 15 de diciembre, enviándole el 28 de diciembre un desglose de su pedido, dividiéndolo en dos. El dos de enero de 2008 le comunican que su pedido ha sido enviado y será entregado en 48 horas. El 4 de enero recibe un SMS a las 19,45, con el siguiente texto" fnac le informa que Zeleris pasara a entregar su pedido

Solicita

Que se le entregue las unidades adquiridas a través de la página web de Fnac, al precio que figuraban en la misma.

PRESENTA:

- Captura de pantalla de la oferta publicada en la web.
- Confirmación del pedido vial e-mail.

-Reclamación del pedido vía e-mail.

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 cumplimiento extemporáneo del plazo de la operación, siendo entregado el pedido realizado el día 15 de diciembre de 2007, el día 8 de enero de 2008, incumpliendo el plazo de entrega de 4 días.

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 del Reclamante y Grandes almacenes Fnac España SAU, deberá hacer entrega a Don de una tarjeta regalo por un importe de 60 euros.

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,