



EXPTE. NÚM.: 2006/101.135

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 28 de julio 2008, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por Don contra El Corte Inglés, S.A. 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

EL CORTE INGLÉS S.A.

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 13 de mayo de 2008 la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que recibió una comunicación remitida por Don _____, comunicando su malestar por la falta de entrega al precio ofertado de 5 cámaras digitales Olympus C-505, adquiridas a través del portal www.elcorteingles.es del que es responsable el Corte Inglés, S.A., empresa adherida a Confianza Online.

Según expone el reclamante, adquirió las 5 cámaras digitales el día 24 de febrero de 2008, a un precio de 25,82€ cada una mas gastos de envío. No obstante con fecha 29 de febrero recibió un correo electrónico de la empresa avisando de que debido al existo de la promoción carecían de stock, por lo que podían hacerle entrega de un solo producto de superiores características.

Que según considera el consumidor dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 14, "Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 34.6 del Código Ético para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, la AECEM ha abierto un proceso de mediación entre el particular reclamante y el Corte Inglés, S.A., con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes. Sin embargo agotado el plazo de 7 días previsto para celebrar dicha mediación, no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas.

Como quiera que El Corte Inglés, 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 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 derecho.

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 14 al 25 de julio de 2008.

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 manifiesta que en febrero de 2008 realizo un pedido de 5 cámaras de fotos digitales marca Olympus C-505, a través de la página www.elcorteingles.es , al precio de 25,82 euros unidad mas 18 euros de gastos de envío, enviándole la confirmación de la recepción y aceptación de su pedido.

Asimismo manifiesta que a los pocos días el Corte Inglés se puso en contacto con el, comunicándole que por el éxito de la promoción solo van a enviar una cámara a cada cliente, propuesta que no le parece aceptable dado que supone una modificación unilateral del contenido del contrato una vez perfeccionado legalmente, que perjudica a sus intereses ya que compro 5 cámaras digitales y espera recibir las 5, ya que considera no hay justificación alguna para incumplir lo pactado. Las cámaras las compro de un modelo en concreto y manifiesta que si no tienen ese modelo las envíen de un modelo superior, pero las 5 no una, ya que los responsables de la rotura de stock son exclusivamente ellos.

Le ofrecieron enviarle las 5 cámaras (cuando supuestamente no las tenían) pero si aceptaba pagar los portes individualmente por cada una de ellas, solicitándole además los nombres de 5 personas a las que las cámaras iban a ser dirigidas, negándose a este hecho dado que compro las cámaras para 5 sobrinos que son menores de edad y manifiesta que no tiene que facilitar ningún dato.

Solicita

Que le envíen las 5 cámaras que compro y si no queda ese modelo otras de un modelo superior y le compensen el retraso en el plazo de envío.

PRESENTA:

El expediente de Confianza Online y copias de correspondencia electrónica

El Reclamado no presenta alegaciones en el plazo establecido.

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

Considerando: Que el contrato se entiende celebrado el día 24 de febrero de 2008, el mismo en que el consumidor efectuó el pedido y recibió la confirmación por parte de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 1262 del Código Civil que establece que en los contratos entre ausentes “hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no puede ignorarla sin faltar a la buena fe”.

Considerando.-Que la empresa después de comunicar la confirmación del pedido, le informa que no puede proporcionarle el pedido realizado por falta de stock. Por haber estimado la empresa que la demanda del producto no superaría las 30 unidades que tenía en existencias.

Considerando: Que no ha existido error en el precio del producto sino una falta de previsión de los productos disponibles ofertados, creyendo que las ventas iban a ser inferiores y produciéndose una rotura de stock.

Considerando.-Que efectivamente el artículo 1258 del Código Civil señala que “Los contratos se perfeccionan por el mero consentimiento, y desde entonces obligan no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley”.

Considerando.-Que se ha infringido el artículo 14, Principio de Legalidad del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el art. 1278 del Código civil, donde se recoge que los contratos serán obligatorios cualquiera que sea la forma en que se realicen.

Se emite el siguiente

LAUDO

Estimar la pretensión de Don _____, por lo que el Corte Inglés deberá entregar al reclamante las 5 cámaras digitales marca Olympus C-505 adquiridas al precio de 25,82€ cada una, mas 18€ por gastos de envío, lo que supone un total de 147,10 euros. En caso de no existir disponible este producto se sustituirá por otro de idénticas o superiores características.

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,