



**EXPTE. NÚM.: 2008/101.032**

## **LAUDO ARBITRAL**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 30 de junio 2008, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por Doña \_\_\_\_\_ 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**

Doña  
D.N.I.

### **RECLAMADO**

EI CORTE INGLÉS S.A.



El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 31 de marzo de 2008 la Secretaria de Confianza Online, recibió a través de correo postal remitido por el Servicio Territorial de Consumo de la Generalitat Valenciana, una comunicación de Doña \_\_\_\_\_ por la falta de entrega de una Vinotera con una capacidad de 40 botellas, adquirido a través del portal [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es) del que es responsable el Corte Inglés, S.A., empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación, el particular adquirió el producto en el mes de diciembre de 2007, comunicando la reclamada que la fecha de entrega prevista era el día 2 de enero de 2008. No obstante la reclamante afirma que su pedido fue posteriormente anulado telefónicamente, no conforme, solicita la entrega de la Vinotera o de un producto de similares características.

Que dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 17, "Plazos de Entrega", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 34.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que El Corte Inglés S.A. se trata de una empresa adherida a dicho Código, la AECE procedió a la apertura un proceso de mediación, entre ambos, 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 y como quiera que El Corte Inglés, S.A., es una compañía adherida a Confianza Online, 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, el día 22 de mayo de 2008, dándose traslado de la misma a la parte reclamada.

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 10 de junio al 23 de junio 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

**LA RECLAMANTE** que con fecha 20 de diciembre de 2007, realizó una compra por Internet al Corte Inglés de una Vinoteca, el mismo día recibió la confirmación del pedido (numero de pedido 20071220134157).

El día 28/12/2007 le confirman telefónicamente la entrega para el día 2/1/2008.

El 31 de diciembre recibe una llamada de teléfono del Corte Inglés indicándole que no se va a servir el pedido realizado de la Vinoteca, sin dar más explicaciones.

Desde ese día hasta el 4 de enero de 2008 intenta que le sirvan dicha mercancía, encontrándose con un servicio pésimo de atención telefónica del corte inglés, que en ningún momento le ofreció ninguna alternativa, estando incluso a pocos días de la fiesta de Reyes.

Asimismo manifiesta que intento comprar el producto directamente en un centro del Corte Inglés de Valencia, siendo imposible que se lo suministraran dado las fechas que eran, la atención en los centros de Valencia fue correcta y le manifestaron que si hubiese realizado la compra directamente a ellos se lo podían haber servido.

El regalo de la Vinoteca era para su esposo, quien por supuesto se quedó sin Reyes.

## **Solicita**

Que esta empresa que da por seguro que los clientes le compran, aunque su servicio deje mucho que desear, rectifique su forma de trabajar y se enteren que el cliente tiene todo el derecho del mundo a quejarse y a solicitar a algún organismo oficial una sanción justa por el mal servicio prestado, por el disgusto

que le ocasionaron en unas fechas tan señaladas como son las Navidades, y que un regalo que tenía preparado con tiempo e ilusión no fue posible hacer por culpa de la ineptitud del Corte Inglés.

**PRESENTA:**

- Copia confirmación del pedido
- Copia escrito recibido del Corte Inglés
- Copia Hoja de reclamaciones presentada en el Corte Inglés

**El Reclamado** no presenta alegaciones en el plazo establecido al efecto.

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

**Considerando-** Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del RD 636/1993, de 3 de mayo, el sistema arbitral de consumo tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación a sus derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial.

**Considerando.-** que de la lectura de la pretensión formulada por la reclamante, aún siendo consciente este Colegio del carácter flexible del procedimiento arbitral de consumo y a pesar de resolverse el presente laudo en equidad, se infiere con claridad la voluntad de la reclamante de solicitar “una sanción justa” por los hechos padecidos. Ello debiera haber conllevado la inadmisión *ad limine* de la reclamación formulada, toda vez que entre las competencias atribuidas a este Colegio no se encuentra la potestad sancionadora. Tramitada no obstante la solicitud que hoy pende para su resolución, por imperativo de los principios de congruencia y justicia rogada, no resulta posible acceder a la pretensión de la usuaria reclamante por la referida ausencia de competencias sancionadoras de este Colegio, sin perjuicio de informar a la usuaria reclamante que para la tramitación de su legítima pretensión puede dirigirse a las autoridades competentes de consumo de su Comunidad Autónoma, a quienes corresponde la resolución de expedientes administrativos sancionadores.

Se emite el siguiente



## LAUDO

Desestimamos por unanimidad la pretensión de la reclamante Sra. al carecer este Colegio Arbitral de la potestad sancionadora impetrada, y ello sin perjuicio del derecho de la usuaria a reproducir su legítima pretensión ante el órgano competente de consumo de su Comunidad Autónoma, a quien corresponde el ejercicio de la potestad sancionadora.

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,