



## Comunidad de Madrid

### LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02453.3/2015

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :** FNAC ESPAÑA (CIF A80500200)

En Madrid, a 04 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

..., empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

..., en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

..., en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en realizó un pedido de una memoria Ram de 16 GB a través de la web de la Fnac, y se le entregó un producto distinto al ofertado, dos memorias de 8GB. Reclama, le informan que el pedido es correcto puesto que en la descripción del producto se indica que los 16 GB se corresponden con dos unidades de 8 GB, y le ofrecen la devolución del pedido teniendo que hacerse cargo de los gastos de devolución, que además no le permiten hacer a través del Servicio de Correos sino por medio de mensajería privada. Solicita el abono de 28,01 euros del coste de envío por agencia, y 15 euros de gastos de tramitación de la reclamación (reprografía, fax, desplazamientos...).

La empresa reclamada alega que el pedido fue tramitado a través de su web a un vendedor externo (Tpoinformatica). El artículo enviado por dicho vendedor se corresponde con las características que constan en la ficha del producto solicitado por el cliente, en las que se especifica que la memoria consta de 2 módulos de 8 GB, por lo que entiende que se trata de un desestimiento, y el reclamante debe hacerse cargo de los gastos de devolución.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD: Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones del reclamante al considerar que la disconformidad con el producto entregado tiene su causa en que la publicidad no detalla una condición principal del producto, como es el número de unidades que componen la memoria. En consecuencia la empresa reclamada debe abonar al reclamante la cantidad de 28,01 € (iva incluido) correspondiente a los gastos de devolución acreditados en el expediente.

ARBCRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



# Comunidad de Madrid

Se desestiman los gastos de tramitación de la reclamación al no estar acreditados y justificados.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 04 de diciembre de 2015  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: