



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

Expte. Nº 05-ARBC- 1819.3 /2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO: **EL CORTE INGLES, S.A.**

En Madrid, a 04 de Septiembre de 2017, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ON LINE, ASOC. SIN ANIMO DE LUCRO, debidamente acreditada 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: el día 21/01/2017 realiza una compra a través de la web de la reclamada (nº pedido 1702183002849). La fecha máxima de entrega era el 25/01/2017 y no se realizó. Ha reclamado por escrito y telefónicamente sin obtener contestación. Recibió el pedido el 10/02/2017. El pedido era un regalo que tenía que haber llegado en la fecha indicada y tuvo que adquirir otro regalo. Solicita: el reembolso del doble del valor de la compra (537,16 €), según marca la Ley y un toque de atención a la reclamada.

La empresa reclamada manifiesta que el realizó pedido a través de la web el 21/01/2017 con el nº 1702183002849. Como consecuencia de una rotura de stock del proveedor se contacta telefónicamente con el cliente de que su pedido no podrá ser atendido en el plazo indicado, dándole la opción de anularlo o continuar con su petición. El cliente insiste en la entrega del mismo a través de correo electrónico y decidió continuar a la espera de recibirlo, asumiendo el retraso, la cual recibe, según confirma, sin haber transcurrido 30 días, tal y como se contempla en el art. 109 del R.D. Leg. 1/2007. No procede su solicitud de duplo, que solo se contempla en el art. 76 de la citada norma cuando no se devuelve el dinero dentro de los 14 días siguientes al desistimiento, lo cual no se da en el presente caso.

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 presenta escrito para el acto de la vista, por lo que se da lectura a su reclamación, que consta en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y se opone a la reclamación manifestando que: la solicitud de pedido quedo registrada el 21/01/2017. Posteriormente se le avisó al que, debido a una rotura del stock por parte del proveedor, su pedido sufriría retraso. El cliente no solicitó la cancelación del mismo. El día 09/02/2017, dentro del plazo máximo legal para verificar las entregas de mercancías adquiridas a distancia, se le hizo entrega efectiva al de su compra. Consideran desproporcionada y contraria a derecho la solicitud de indemnización del doble del importe abonado. Solicitan: Laudo desestimatorio.

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** la pretensión del reclamante por cuanto se comprueba que la entrega del producto adquirido el día 21/01/2017 estaba establecida hasta el 25/01/2017 y la entrega real del mismo se produjo el día 10/02/2017.

Producido el incumplimiento del plazo de entrega por parte de la empresa reclamada, este Colegio Arbitral determina que El Corte Ingles, S.A. le reintegre al , por el posible perjuicio causado, el precio



Comunidad de Madrid

abonado por el producto, más el 10 % de su importe; es decir la cantidad de doscientos noventa y cinco Euros con cuarenta y tres Cts. (295,43 €). Así mismo, dicha reclamada deberá recoger el producto del domicilio del reclamante, dentro del plazo de cumplimiento del Laudo.

No procede la solicitud del reclamante de reintegro del duplo abonado, al no estar así establecido en normativa de aplicación al presente caso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por unanimidad.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DIAS**, a contar desde 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.

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 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.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de los diez días siguientes, 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 en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento del laudo o rectificación 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 el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en

Madrid, 04 de Septiembre de 2017

LA PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.

VOCAL REPRESENTANTE CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: