



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02246.1/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A
CIF A28017895

En Madrid, a 01 de marzo de 2018 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 el incumplimiento del plazo de entrega de la máquina de correr que compró por internet a finales de abril aceptando la empresa el pedido el 2 de mayo. Solicita la entrega de la máquina de correr en el plazo más breve posible, que se sancione a la empresa, y una eventual indemnización.

Aporta nuevo escrito manifestando que finalmente entregaron la cinta de correr el 9 de junio y se la instalan el 16 de junio, un retraso de más de mes y medio desde que hizo el pedido, y de un mes desde la fecha comprometida de entrega antes del 18 de mayo de 2017, que le ha producido los siguientes perjuicios: demora en la iniciación del ejercicio prescrito por el médico, más de seis horas en reclamar al servicio de atención al cliente, y otras dos horas adicionales dedicadas al procedimiento de arbitraje, por lo que solicita una indemnización correspondiente a los daños descritos.

Finalmente, presenta un tercer escrito alegando que la parte mecánica ya se había fabricado y utilizado en el año 2011, y ello es grave porque los componentes electrónicos dado el rápido desarrollo continuo se quedan obsoletos en muy corto plazo. Se pregunta si el retraso en la entrega se debió a no disponer de componentes electrónicos actuales y se echó mano de antiguos. Además el servicio técnico de BH no ha sido capaz de hacer funcionar correctamente la parte electrónica, por lo que también solicita que no se haga una reparación sino que se sustituyan por unos nuevos actuales, todavía no ha podido utilizar todas las prestaciones del equipo.

La empresa reclamada aporta escrito con el detalle cronológico de los hechos que se incorpora al expediente.

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 aporta escrito en el que ratifica su reclamación manifestando que inicialmente

ARBRS32

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Comunidad de Madrid

reclamaba la demora en la entrega del aparato, posteriormente resultó que además la unidad eléctrica no funcionaba. Al principio tanto la empresa reclamada como el fabricante lo negaban, tras múltiples gestiones consiguió convencerles y un técnico lo reconoció y le dijo que en los próximos días la cambiarían. Fueron meses, y cuando la sustituyeron no supieron comprobar si funcionaba correctamente, y quedó sin resolver el pendrive. Hizo él las comprobaciones y no funcionaba. Fue de nuevo otro técnico, comprobó que no funcionaba y la cambiaron el 16 de enero, pero tampoco funcionaba. Todas las gestiones con el fabricante tuvo que hacerlas él desentendiéndose El Corte Inglés. Para él es fundamental, como dice el anuncio, "consultar el correo, navegar por internet e interactuar en las redes sociales gracias al Wifi integrado. Su lector USB te permitirá visualizar imágenes y videos, leer documentos y mucho más". En cambio, por su edad, le es indiferente poder correr 20km/h, o andar pendientes del 15%. Solicita que pongan una unidad electrónica nueva que funcione o que se lleven la máquina y le devuelvan su importe, una compensación y si es posible una sanción a la empresa. Aporta copia de dos informes del servicio técnico de fecha 8 de noviembre de 2017 y 16 de enero de 2018.

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 acreditado que el producto no funciona correctamente y que las intervenciones realizadas por el servicio técnico no han solucionado la incidencia, por lo que en ejecución de la garantía procede la resolución del contrato, la empresa reclamada realizará las gestiones necesarias para la retirada gratuita del aparato del domicilio del reclamante y le reembolsará el importe abonado incluyendo los gastos de instalación y envío, que suman un total de **824 euros**.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños personales y por motivos de salud al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y no estar acreditados en el expediente otros daños y perjuicios de carácter económico. Queda expedita la vía judicial.

Se informa en cuanto a la petición de sanción a la empresa reclamada, que los órganos arbitrales no tienen atribuida competencias sancionadoras por posibles infracciones a la normativa de Consumo.

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 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.

ARBRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.

Madrid, 01 de marzo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.:

Fdo.:

ARBORS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 56 80 FAX: 91 310 56 00