



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00086.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A (CIF A28017895)

En Madrid, a 23 de mayo de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, 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 que en julio de 2017 reservó un videojuego que saldría el 26/09, que le daba derecho a tener el producto antes de su salida al mercado y disfrutar de varias ventajas, entre ellas 3 días extra de juego. Llegado el día 26/09, al no recibir notificación se persona en un centro y no tienen noticias. Al día siguiente, en otro centro le informan que lo tienen pero no pueden entregárselo por haberlo pedido por internet. Reclamó en atención al cliente y le indican lo mismo. Recibió un aviso el día 29 de que podía pasar a recogerlo, con lo que perdió los 3 días extras que le ofrecían en su oferta inicial y no tener el juego en la fecha. Solicita compensación por las molestias ocasionadas (llamadas, paseos...), retraso en la entrega y no cumplimiento de las ventajas ofertadas; una mejora sustancial en el servicio de internet de la y que se responsabilicen de cualquier problema.

Consta incorporado en el expediente el escrito de la empresa alegando que se realizó el pedido el 26 de julio de 2017 para ser recogido en un centro Supercor antes del 30 de septiembre de 2017. Una vez preparada la mercancía, está en poder de la agencia de transportes el 26 de septiembre y disponible en el centro Supercor el 28 de septiembre, y es recogido el 29 de septiembre. El 28 de noviembre se contacta con la cliente y le informan que el videojuego tenía publicado online la fecha de lanzamiento en los envíos a domicilio, no obstante la recogida en Supercor se produce más tarde por lo que, al tramitar el pedido, la fecha de compromiso cambia y se retrasa. Por dicho motivo, en la confirmación de pedido de la compra se especifica que ésta se entregará antes del 30 de septiembre, tal y como refleja el correo electrónico que la reclamante adjunta a su reclamación. No existiendo incumplimiento alguno en el suministro de pedido, se desestimar la pretensión de la reclamante.

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 reitera su reclamación y pretensión y aporta copia de la hoja de la confirmación del pedido y de la publicidad.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el videojuego tenía publicado online la fecha de lanzamiento el 26 de septiembre, en los envíos a domicilio, se trata de entregar el artículo el día de su lanzamiento, y las recogidas en SuperCor se producen más tarde por lo que al tramitar un pedido, la fecha de compromiso cambia y se retrasa. Por dicho motivo, en la confirmación de pedido de la compra se especifica que ésta se entregará antes del 30 de septiembre, tal y como se refleja en el correo electrónico que la consumidora adjunta a su reclamación.

ARBCRS32

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80



Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante al considerar que el producto FIFA 2018 Ronaldo Edition, conllevaba un acceso anticipado al juego tres días antes (desde el 26 de septiembre), y la empresa no garantizó un plazo de entrega que hiciera posible su cumplimiento de acuerdo con la publicidad, no constando acreditado que el videojuego tuviera publicado online la fecha de lanzamiento en los envíos a domicilio. En consecuencia, la empresa reclamada debe compensar a la parte reclamante abonándole **10 € NO ENTRAR A CONOCER** de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios de carácter personal al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

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. 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 20 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, 23 de mayo de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo..

Fdo.: