

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04574.7/2019

RECLAMANTE: _____ NIF _____
RECLAMADO : EL CORTE INGLES, S.A. CIF A28017895

En Madrid, a 05 de septiembre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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 el incumplimiento del plazo de entrega de una caja fuerte BTV comprada por la web el 24 de enero de 2019 con el compromiso de entrega antes del 31 de enero de 2019, siéndole entregada con un mes de retraso, encontrándose en el catálogo del fabricante. Solicita una compensación por el mes que no puedo tener la caja, las molestias causadas y la impunidad a la hora de no cumplir los plazos. Le ofrecieron los gastos de envío por importe de 15 euros, que rechazó. Reclama la cantidad de 225 euros.

Constan incorporadas al expediente las alegaciones formuladas por la empresa reclamada ante el Comité de Mediación Digital, manifestando que el cliente tiene el pedido entregado el 2 de abril de 2019, se le ofreció como detalle comercial la devolución de los gastos de envío por la demora de la que se le informó, que ha tenido el pedido, ofrecimiento que rechazó porque esperaba más de El Corte Inglés. Consta escrito en el que la parte reclamante manifiesta que no acepta la oferta porque le parece insuficiente.

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 aporta escrito alegando que la compra se realizó el 24 de enero de 2019 y tenía un plazo inicial de entrega previsto para el 31 de enero. Sin embargo, debido a diversos problemas logísticos con el proveedor, la entrega no se pudo verificar en el plazo fijado. Así, el pasado 13 de marzo se le informa al cliente de la necesidad de realizar un nuevo pedido con entrega en 15 días laborables, entrega que es verificada el 2 de abril. Posteriormente se contactó con el cliente y se le ha ofrecido el abono de los gastos de envío (15 euros) como compensación por las molestias ocasionadas, ofrecimiento que vuelve a brindar, que fue rechazado por el reclamante por entender que su pedido ha sufrido mucha más demora y que espera una compensación mucho mayor por todos los perjuicios causados. Sin embargo, alega que más allá de la demora en la entrega, no hay tales perjuicios puesto que el importe de la compra no se le pasó al cobro hasta verificada la entrega, siendo cargada la compra en el extracto mensual de las compras de abril de 2019, con pago a finales de mayo de 2019.



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: **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que si bien hubo un incumplimiento del plazo de entrega, la empresa reclamada fue informando sucesivamente del retraso a la parte reclamante, que en ningún momento comunicó su deseo de cancelar el pedido, que fue finalmente entregado con un retraso razonable, y que la empresa debido al retraso hizo un ofrecimiento en atención comercial, rechazado por la parte reclamante.

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.

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.

Madrid, 05 de septiembre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL