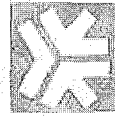




MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO



JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL DE  
CONSUMO

EXPTE. NÚM.: 2005/101.016

**LAUDO ARBITRAL**

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 30 de Mayo de 2005, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por **El Corte Inglés**. El Colegio Arbitral estaba compuesto por:

**PRESIDENTE**

**VOCALES**

**RECLAMANTE**

**RECLAMADO**  
**El Corte Inglés S.A.**

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

CORREO ELECTRONICO:

junta-nacional@consumo.isc.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54  
28006 MADRID  
TEL: 91.822.44.82  
FAX: 91.579.03.69



## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 2 de marzo de 2005 la Secretaría de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 14 de febrero de 2005, recibió reclamación interpuesta por

dirigida a El Corte Inglés S.A., por las incidencias en la entrega de dos consolas de video juego modelo "XBOX CRISTAL", que incluían dos juegos de regalo "FIFA Football 2005 y Halo, adquiridas el pasado 16 de noviembre a través del portal [www.latiendaencasa.es](http://www.latiendaencasa.es), del que es responsable la empresa mencionada, que según el reclamante dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 16, "plazos de entrega", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, así como del artículo 18 "servicio atención cliente".

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 31.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que El Cortes Inglés S.A. se trata de una empresa adherida a dicho Código, la AECE procedió a la apertura un proceso de mediación, entre ambos, con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes.

Sin embargo agotado el plazo de 7 días previsto para celebrar dicha mediación, no se ha alcanzado un acuerdo satisfactorio para las partes implicadas y como quiera que el Corte Inglés S.A., es una compañía adherida a Confianza Online, ha manifestado a través de su adhesión, su vinculación al Código Ético para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en Derecho.

Con fecha 8 de abril de 2005 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por \_\_\_\_\_ aceptándose el arbitraje de acuerdo con lo establecido en el Código Ético suscrito por la empresa reclamada con Confianza Online en el artículo 29.2 y 31.6 apartado 2.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se comunica, a las partes la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, que



regula el Sistema Arbitral de Consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas partes presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la mejor defensa de sus intereses, el plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 13 de al 25 de mayo de 2005.

## FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este colegio arbitral:

**EL RECLAMANTE** en su escrito de solicitud de arbitraje manifiesta que el día 16 de noviembre de 2004, accedió a la página web de La Tienda en Casa, en cuyo catálogo encontró la oferta de una consola de videojuegos modelo XBOX CRISTAL, que incluía un juego de regalo, FIFA FOOTBALL 2005 más el juego de Halo, a un precio de 10€. Procedió a realizar un pedido de dos unidades de dicho producto, siendo el importe de la transacción de 25,95€, incluidos 5,95€ correspondientes a gastos de transporte, asignándole el número de pedido 20041116175803, remitiéndole un documento de confirmación de dicha petición. Se aporta copia.

La empresa reclamada se puso en contacto en varias ocasiones durante el mes de noviembre para advertirle de un retraso en el servicio por problemas de abastecimiento, confirmándole en dichas ocasiones su pedido, pero a partir de finales de ese mismo mes, no volvió a tener noticias de La Tienda en Casa.

A primeros del mes de diciembre, el reclamante se puso en contacto con la empresa reclamada ya que no había recibido su pedido y esta le comunico que había decidido enviar solo una unidad del producto solicitado sin mas explicaciones, insistiendo de nuevo el día 20 para que le enviaran la totalidad de los productos solicitados, la empresa alegó un supuesto error en el volcado de datos que afectaba al precio final de los productos adquiridos como causa de la decisión empresarial de no enviarle nada mas que un producto. El consumidor solicitó aclaración de las causas que habían impedido que se le comunicara tal circunstancia con anterioridad. La empresa manifestó al ahora reclamante que no se podían haber dado cuenta antes de dicho error dado que el procedimiento de las transacciones electrónicas no es automático y paso un tiempo hasta que descubrieron el error. El reclamante solicitó entonces una comunicación por correo electrónico en la que se dejara constancia de la decisión empresarial adoptada, comunicación que nunca ha sido recibida por el reclamante, poniéndole en una situación de indefensión al carecer de pruebas documentales para demostrar la postura de la empresa reclamada.



El 20 de enero de 2005, recibió en su domicilio solo una unidad del producto, abonando por dicha unidad mas gastos de envío un importe total de 15,95€.

El 26 de enero, el reclamante envió un Burofax a la empresa para reclamarles la venta de la segunda unidad del producto al precio pactado en noviembre de 2004, dándole un plazo para satisfacer la pretensión de 10 días naturales.

Al no recibir respuesta el día 14 de febrero de 2005 interpuso una reclamación ante la Secretaria de Confianza Online para iniciar un procedimiento de mediación.

Cuando la Secretaria de Confianza Online dio traslado de la reclamación interpuesta, la empresa reclamada, respondió que el reclamante conocía desde el día 5 de diciembre que solo le iban a entregar una consola al precio de 10€ ya que la empresa reclamada se había puesto en contacto con el reclamante y asimismo conocía que se había detectado un error en el precio de la consola y no obstante el representante legal del reclamante se había puesto en contacto con la empresa para manifestarle su disconformidad. La empresa manifestó que no creía que deba entregar la otra consola por el precio de 10€, pero no obstante en aras a las posibles molestias le ofrecía un vale de 30€.

El Reclamante rechaza esta oferta alegando que si es cierto que en el curso de una llamada suya a la empresa el día 5 de diciembre, esta le comunicó telefónicamente que solo le enviaría un producto de los dos solicitados, pero sin especificar los motivos, reconoce como cierto que su representante legal se puso en contacto con la empresa, sin que la misma le dieran explicaciones de la causa que había motivado no entregarle la segunda unidad del producto solicitado.

La empresa reclamada en su escrito de contestación a la Secretaria de Confianza Online manifiesta que el reclamante conocía desde el momento de la realización del pedido que el precio del artículo era erróneo puesto que el valor real del mercado estaba entre 150 y 200 €, lo que supone, en opinión del propio reclamante, acusarle de obrar de mala fe desde el primer momento.

Asimismo manifiesta que ha cumplido con los deberes de diligencia y buena fe que deben presidir el comportamiento de las partes intervinientes en un contrato.

El reclamante añade que no tenía forma alguna de saber si los datos del producto solicitado eran incorrectos; entiende que es el oferente el que debe de



dar esa información, y más tratándose este contrato de compraventa electrónica, de los llamados de "adhesión", en los que el oferente es la parte fuerte del contrato e impone las condiciones que la contraparte, mas débil en la relación contractual, se limita aceptar en su totalidad sin posibilidad de negociar.

Además, la empresa no tiene incluida entre las condiciones generales y las condiciones especiales a las que tiene acceso el público a través de la página web de la Tienda en Casa, ninguna cláusula que haga referencia a una supuesta facultad de desistimiento parcial sin necesidad de justa causa que el usuario pueda leer y aceptar al responder a la oferta comercial de la empresa reclamada como le fue reconocido por la propia empresa en una conversación telefónica, y aunque existiera esa cláusula y fuera accesible para el comprador se podría dudar de su legalidad porque supondría dejar el cumplimiento del contrato al arbitrio de una sola de las partes.

El reclamante considera que el comportamiento de la empresa reclamada atenta contra los principios generales del Derecho y la Legalidad vigente, además de vulnerar las reglas del Código Ético sobre Comercio electrónico y Publicidad Interactiva, al que se encuentra adherida la empresa El Corte Inglés S.A.

Considera el reclamante que si realmente hubo tal error en los datos del producto y la empresa reclamada hubiera actuado con la diligencia debida, la Tienda en Casa, una vez conocido dicho error, debería haber contactado con él para comunicárselo y puesto que, según la empresa reclamada, se trata de un error relevante, debería haber ofrecido el producto en las condiciones correctas o, en caso de no haberlas aceptado haber anulado el contrato.

En vez de actuar de esta forma, la empresa le confirmó varias veces el pedido, sin advertirle de ningún error y no fue hasta más de un mes después de efectuar el pedido cuando se le dijo que existía tal error, habiendo decidido la empresa de forma unilateral cumplir el contrato parcialmente por esta causa.

Manifiesta que al tratarse de la empresa que es, el Corte Inglés, perteneciente a un grupo empresarial con los medios materiales y profesionales de que dispone, por su política de calidad y buen servicio al cliente es difícil de creer que si hubo tal error, tardaran tanto tiempo en advertirlo. Y si existió tal error, no debieron haber permitido que surgiera esa inseguridad jurídica en la persona del reclamante desde el mismo momento en que lo conocieron.

Entiende que La Tienda en Casa no puede ir ahora contra sus propios actos si no actuó con la diligencia exigible. No pudiendo exigir que sea el mismo usuario quien sufra las consecuencias, habiendo actuado éste con diligencia debida y buena fe ya que supondría un desequilibrio intolerable en las



obligaciones contractuales que asumen los intervinientes en un contrato de compraventa y una carga excesiva que no tendría por qué asumir.

Considera que el vendedor ha incumplido su propia oferta de venta, así como también un contrato de compraventa ya perfeccionado. Según la modificación introducida en el artículo 1262 del Código Civil por la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico, el contrato se considera perfeccionado desde que el consumidor emite la aceptación de la oferta dirigida al vendedor por medios automáticos, por lo que, en este caso, el contrato ya era perfecto desde que se emitió la contestación a la oferta realizando el pedido y aceptando las condiciones ofertadas en la web, contestación que fue más tarde confirmada por la empresa reclamada.

Toda su pretensión la basa en los siguientes **Fundamentos Jurídicos**:

- Código Civil Real Decreto de 24 de Julio 1889.
- Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de información y comercio electrónico.
- Ley 7/1996 de 15 de Enero Ordenación Comercio Minorista.
- Ley 26/1984 de 19 de julio, General para la defensa de los Consumidores y usuarios.
- Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.

SOLICITA:

El cumplimiento total del contrato celebrado entre las dos partes, consistente en la entrega de dos unidades del producto solicitado, conjunto formado por una video consola modelo XBOX CRISTAL y los juegos FIFA Football 2005 y Halo, como figura en la descripción del documento de confirmación del pedido, a cambio del precio de 10€ por unidad más 5,95 € en concepto de gastos de envío. Al haber recibido ya una unidad solicita le envíen la que falta.



PRESENTA:

- Fotocopia del D.N.I.
- Copia del documento de confirmación de pedido enviado por la tienda en casa
- Copia de las condiciones de venta extraídas de la página web de la tienda en casa
- Copia de los correos electrónicos recibidos de Confianza Online

Asimismo la Secretaría de confianza Online remite a esta Junta Arbitral toda la documentación relativa a dicho expediente y al intento de mediación realizado con el Corte Inglés y el Reclamante.

Con fecha 23 de Mayo el Reclamante presenta escrito de alegaciones dentro del periodo establecido en la fase de audiencia, ratificándose en su solicitud arbitral.

**EL RECLAMADO,** en nombre del Corte Inglés S.A., presenta escrito de alegaciones el día 24 de Mayo de 2005, se transcribe literalmente

En relación con la reclamación formulada por , con motivo de su solicitud de compra de un video juego a través de nuestra página web, hemos de precisar y puntualizar los siguientes extremos :

En primer lugar, significar que el contenido exacto de la oferta publicitaria realizada por mí representada, con fecha de inicio 16-11-04, era el anuncio en su página web de La Tienda en Casa de una oferta por la que al comprar un FOOTBALL PACK formado por 1 unidad de X-Box cristal + 1 unidad del juego Fifa Football 2005 a un precio 179,93€, el cliente tenía acceso a la adquisición de un juego Halo 1 a 10 €. Así estaba publicitado especifica y claramente en la página web ([www.latiendaencasa.es](http://www.latiendaencasa.es)); Adjuntamos como documento nº 1 mail con la recuperación de datos por parte de nuestro departamento de Proceso de Datos.

Para que el cliente seleccionase la oferta, existía un desplegable, habitual en Internet, por el cual el cliente podía elegir la opción deseada, y según la opción que el cliente seleccionase, se detallaba el precio final del artículo (sin gastos de envío):

- o X-Box cristal + Fifa Football 2005 , 179,93 € P.V.P.
- o Halo 1, 10 € P.V.P.



El día 17/11/2004 se reciben diferentes llamadas de clientes solicitando el estado de su pedido de Xbox cristal + FIFA 2005 y el Halo 1 todo a 10 €. Se consulta el sistema y se les comunica que su precio es de 189,93€, tal y como aparece en sistema. Es entonces cuando se descubre el problema: Los clientes seleccionaban el pedido del Juego Halo (valorado en 10 € su P.V.P., sólo seleccionan, repetimos, la opción de juego Halo 1 a 10 € (así era la publicidad), y al pasar el juego a la cesta virtual de compra, aunque el acto de compra había sido sólo el de adquirir un juego a 10€, arrastraba un literal erróneo: Xbox cristal + FIFA Football 2005 Modelo: Halo 1, todo por 10 €.

Una vez conocido y corregido el problema se comunicó a todos nuestros clientes el error informático sufrido en el último paso de la cadena de compra, nunca en su publicidad, ya que ésta reflejaba los precios vigentes para cada producto, como no puede ser de otro modo, porque tenemos diferentes sistemas que no permiten tener un precio diferente al que figura en el sistema que aparece en el mail adjunto.

Xbox cristal + FIFA 2005 a 179.93 €.  
Juego Halo 1 a 10 €.

La reacción de mi representada fue en todo momento inmediata y primando su política de atención al cliente que siempre le ha caracterizado. Así, se decide ofrecer una Xbox cristal + FIFA 2005 y un Juego Halo 1 a 10 €, cuando su precio en sistema es de 189,93€, como compensación a los clientes por las posibles molestias sufridas, demostración notoria de la buena fe contractual de mi representada. Los retrasos sufridos en las entregas de este producto fueron debidos a la rotura de stock sufrida por esta incidencia, que fueron subsanados lo antes posible, teniendo en cuenta que nos encontrábamos en plena campaña de navidad coincidente con la mayor demanda de este tipo de productos.

Conforme con el cliente se acordó el día 05/12/2004 la entrega de una unidad de X/Box Cristal + Fifa 2005 + HALO al precio de 10 € + gastos de envío (5,95 €), situación que aceptó y, en consecuencia, le envió el pedido según el acuerdo con él alcanzado.

Posteriormente (el 20/01/2005) recibimos nueva reclamación del cliente solicitando la entrega de una segunda unidad, indicando que en el pedido inicial adquirió 2 unidades y que no estaba conforme con la entrega de una sola unidad.

Dicha petición es ciertamente abusiva y contraria al principio rector de la buena fe contractual (pues no olvidemos que el cliente no solicitó directamente la X/Box Cristal + FIFA 2005, sino el Juego Halo a 10 €, y es el servidor de pedidos el



que al confirmar su pedido, erróneamente le indica en su terminal del PC que ha adquirido todo el lote completo, valorado en 189 €, al precio ciertamente simbólico de 10 €).

Por todo ello, consideramos que no ha existido ni ánimo ni posibilidad alguna de conculcar los derechos del consumidor ni las normas aplicables de regulación comercial, no siendo posible llegar a ningún otro acuerdo que lo ya actuado (entregar-regalar, una video consola valorada en 179 €, más un video juego por el único precio de 10 €), tal y como se acordó desde un principio con el cliente.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por **UNANIMIDAD**, y

**CONSIDERANDO:**

1.- Que el contrato se entiende celebrado el día 16 de noviembre, el mismo en que el consumidor efectuó el pedido y recibió la confirmación por parte de la empresa, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1262 del Código Civil que establece que en los contratos entre ausentes "hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe".

2.- Que la empresa después de este momento de celebración del contrato en ningún momento comunicó al consumidor el error en el precio. Y por el contrario si le comunicó que el retraso en la entrega era debido a falta de existencias. Sólo, después de transcurrido un periodo de tiempo superior al mes, y al requerimiento de envío de los bienes comprados, la empresa pone en conocimiento del consumidor que existió un error en el precio, que no afectaba a la oferta sino surgía al añadir los bienes o juegos elegidos a la cesta de la compra. Es en ese momento, cuando según la empresa, sólo se arrastra el precio del juego que valía 10 € y no el del pack que se había adquirido y que ascendía a 179,93 €.

3.- Que el artículo 8.2 de la Ley 26/84, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, establece que "si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad". En este caso, la empresa alega que no existe error en la oferta en la que se indicaba el precio correcto, pero en el contrato celebrado electrónicamente aparece se incluye el precio de 10€, y por tanto es este el precio que debe prevalecer.

4.- Que no se puede considerar que exista mala fe en ninguna de las dos



partes. Y sin embargo, si parece desprenderse una cierta falta de diligencia por parte de la empresa, que no tiene la iniciativa en ningún momento de comunicarle al consumidor el error sufrido.

5.- Que la protección jurídica que se debe dispensar al consumidor y que el ordenamiento jurídico determina, es la misma si aquel adquiere o contrata los bienes o servicios, mediante transacciones físicas o electrónicas. Y si bien es cierto que el comercio electrónico está aún en una fase de desarrollo, distante aún de la consolidación, e incluso con un soporte tecnológico de complejo diseño, no es menos cierto que no por ello debe resultar perjudicado el consumidor. Esta circunstancia debe determinar el uso de una mayor diligencia por parte de las empresas que operan en Internet, con el fin de aumentar la confianza del consumidor en el comercio electrónico y favorecer así su propio desarrollo.

El Colegio Arbitral, emite el siguiente

### LAUDO

Y acuerda, estimar la pretensión del reclamante en su totalidad, debiendo la empresa El Corte Inglés entregar al precio de 10€, un X-Box cristal + Fifa Football 2005 + Halo 1.

El consumidor deberá abonar los gastos de envío por un precio no superior a 5,95 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de treinta días desde su notificación.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, así que, contra el mismo cabe el recurso de Anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere dictado.



Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE,

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,