



EXPTE. NÚM.: 2008/101.124

LAUDO ARBITRAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 28 de julio 2008, se reúne el Colegio Arbitral para dictar el Laudo en la Solicitud de Arbitraje presentada por Doña [redacted] contra El Corte Inglés, S.A. el Colegio Arbitral estaba compuesto por:

PRESIDENTE

Doña
D.N.I.

VOCALES

Doña
D.N.I.:
Asociación: OCU

Don
D.N.I.:
Colegiado ejerciente 60621 ICAM
Asociación: AECE

RECLAMANTE

Doña
D.N.I. 47456160-F

RECLAMADO

EL CORTE INGLÉS S.A.

El Colegio Arbitral tras sus deliberaciones, pronuncia el presente

LAUDO ARBITRAL

Antecedentes

Con fecha 19 de febrero de 2008 la Secretaria de Confianza Online, recibió a través de fax, una comunicación remitida por Doña [redacted] transmitiendo por el requerimiento indebido de pago de 260€, en concepto de dos supuestas compras de 4 entradas para un concierto de Héroes del Silencio, realizadas a través del portal www.elcorteingles.es del que es responsable el Corte Inglés, S.A., empresa adherida a Confianza Online.

Según se desprende de la reclamación, la consumidora intento realizar la compra online el pasado 4 de octubre, para lo cual tuvo que registrarse y realizar la compra por duplicado al aparecer un error en el servidor que impidió finalizar las dos compras. Según manifiesta la consumidora no recibió ningún correo de confirmación de la compra ni le apareció un número de reserva. Así, procedió a su compra en una tienda física del Corte Inglés. Transcurrido un mes, la reclamante afirma haber recibido la solicitud de pago de 260€, que alega ser producto de las dos compras fallidas. No conforme solicita el abono de la compra a la empresa.

Que dicha actuación podría suponer una vulneración al artículo 14, "Principio de Legalidad", del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

Conforme al procedimiento establecido en el Art. 34.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que El Corte 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 34.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter a la Junta Arbitral Nacional del Consumo las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad.

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 14 al 25 de julio de 2008.

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.

LA RECLAMANTE, se ratifica en el expediente de Confianza online y manifiesta que el día 4 de octubre de 2007, intento hacer una reserva por Internet en la página del Corte Inglés, de dos entradas para un concierto, dando error en el servidor. Al cabo de dos horas repitió la operación y volvió a dar error el servidor, y pasada una hora fue a un centro comercial del Corte Inglés y después de comprobar que no existía ninguna reserva a su nombre de dos entradas para el concierto elegido, las adquirió directamente en el centro comercial. Al mes le llegó una carta del Corte Inglés donde le solicitaban el abono de 4 entradas por un importe de 260€, sin haberle comunicado la confirmación de la reserva de las mismas.

Solicita

No tener que abonar el importe de las 4 entradas por un valor de 260€, y ser retirada del fichero de incumplimiento de obligaciones dinerarias Experian y de ASNEF-Equifax.

PRESENTA:

-Justificante de pago de dos entradas adquiridas directamente en el mostrador del centro comercial.

- Cartas enviadas por la financiera del Corte Inglés.
- Mails de confirmación del registro
- Carta del abono de las entradas
- Cartas de su inclusión en la lista de morosos

El Reclamado no presenta alegaciones en el plazo establecido al efecto.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por, **UNANIMIDAD**, se estima la pretensión de Doña Verónica Sánchez Domínguez y

Considerando: Que de los documentos que obran en el expediente, se desprende que no ha existido en ningún momento mala fe por parte de la reclamante, dado que acudió a comprar las entradas al Centro comercial de San Jose de Valderas y previa comprobación de que no existía reserva de las mismas procedió a comprarlas.

Por lo que queda probada la diligencia y la intención de adquirir las entradas por parte de la reclamante.

Considerando: Que el error pudo proceder de los sistemas informáticos que parecía no estar conectados entre si, y para mayor abundamiento de hechos el Corte Inglés ni siquiera alega que no haya procedido a la venta de las entradas ni que día fueron reservadas.

Considerando: Que se ha infringido el artículo 14, del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, relativo al Principio de Legalidad.

Se emite el siguiente

LAUDO



Estimar la pretensión de Doña _____, el Corte Inglés deberá anular el abono emitido correspondiente a las 4 entradas del concierto por un importe total de 260€, y procederá a dar de baja a la Reclamante en los ficheros sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias de ASNEF-EQUIFAX, como de EXPERIAN, en el que ha sido incluida.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo es de 15 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,