



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 1104 /2014

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

El Corte Ingles S.A

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

VOCALES

Don

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Doña

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 16 de febrero de 2016 se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

PRIMERO

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación del colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita,

con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

SEGUNDO

El reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias. Falta de prestación del servicio por parte del socio.

Hace un pedido al Corte Inglés y está disconforme con la política del mismo de entregar los pedidos en Opencor. Que le obligan a recoger el pedido aunque esté incompleto y luego realizar las devoluciones a través del El Corte Inglés. Además la entrega en Opencor se hace 26 días después de la compra.

Solicita- Recriminación severa hacia las prácticas comerciales de la compra on line en El Corte Inglés e indemnización por daños y perjuicios que por su carácter intangible, son imponderables.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada esta fórmula no formula alegaciones

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El reclamante no aporta documentación del contrato celebrado, por lo que este tribunal tiene dificultad en valorar la reclamación efectuada

Segundo- En cuanto a la indemnización por daños y perjuicio es de aplicación, el artículo 1101 del Código Civil establece “quedan sujetos a la indemnización de daños y perjuicios causados los que en el incumplimiento de las obligaciones, incurrieran en



dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren el tenor de aquello.

Para que la responsabilidad contractual opere, es preciso, la prueba y acreditación de la producción de un daño, la prueba del daño incumbe y debe de probarla el demandante, así lo establece, entre otras la Sentencia del Tribunal Supremo de 29 de enero de 2010, cuando señala que es imprescindible probar la existencia de los daños y perjuicios cuya indemnización se reclama.

A mayor abundamiento la Audiencia Provincial de Cuenca de 12 de Noviembre del 2009 determina que “El incumplimiento de un contrato no implica por si solo la existencia de daños y perjuicios, que han de ser alegados y probados, y han de derivarse del pretendido incumplimiento”. Por tanto, es necesario demostrar la existencia real del daño y perjuicio para que la obligación del resarcimiento nazca y sea exigible.

Tercero – El reclamante pide una indemnización indeterminada, como daños y perjuicios que el mismo dice tienen carácter marcadamente intangible y pide que sea la Junta Arbitral Nacional quien los fije. Igualmente pide una recriminación severa de las prácticas comerciales de la empresa reclamada, cuestión que queda fuera del objeto de este procedimiento.

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , por falta de pruebas y cuantificación de los daños y perjuicios sufridos, no procediendo, por tanto, compensación por parte de la empresa reclamada El Corte Ingles S.A.

Dicho laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

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, pudiendo interponer contra el mismo 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 Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.



EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO