



## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1175/2014

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Comunitae S.L..

### Colegio Arbitral:

### PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

### VOCALES

Don

Propuesto por la Asociación de Usuarios de la Comunicación, AUC

Doña

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo 10 de septiembre de 2015 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, concurrendo 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..

El reclamante alega que, al pretender efectuar una aportación de 100€ a un préstamo gestionado por la reclamada utilizando para ello su saldo en la cuenta abierta en la misma empresa, advierte que le fue cargado el cobro de una comisión de 100€ en concepto de "Cargo por comisión de ingreso por tarjeta", cuando en ese momento las condiciones indicaban que el cargo por aportación con tarjeta era de 0€. Efectuó una reclamación a la empresa, sin resultado, no pudiendo realizar la aportación prevista al carecer de saldo por esta causa.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe indebidamente cargado en su cuenta (100€) y los intereses que la aportación al préstamo que no pudo efectuar al no disponer de saldo le hubiesen reportado

## TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula nuevas alegaciones al respecto.

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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Según indican los 1258, 1262 y 1278 del Código Civil, ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio, por lo que perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las cosas con secuencias que según su naturaleza, sean



conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

**Segundo.-** Conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes.

**Tercero.-** El artículo 61. 2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece que “El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato”.

**Cuarto.-** El artículo 1106 del Código Civil regula que la indemnización de daños y perjuicios comprende, no sólo el valor de la pérdida que hayan sufrido (daño emergente), sino también el de la ganancia que haya dejado de obtener el acreedor (lucro cesante). Por su parte, el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil respecto a la carga de la prueba, exige que sea la parte que alega los hechos inciertos y relevantes para la decisión quien efectúe la acreditación de los mismos

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, en los mismos términos en los que fue celebrado. Consta en el procedimiento documentación que acredita que en la fecha de contratación las aportaciones efectuadas a través de tarjeta de crédito tenía asignada una comisión de 0€; lo que supone que no se realizaba cargo alguno al cliente. La empresa reclamada, por su parte no ha aportado prueba alguna que desvirtúe las alegaciones del cliente, por lo que, dando éstas por ciertas y probadas, resulta a todas luces injustificado el cobro de dicha comisión al reclamante, debiendo ser objeto de devolución por parte de la empresa reclamada.

No obstante respecto al lucro cesante como ganancia dejada de percibir, (beneficios ciertos, concretos y acreditados que el perjudicado debería haber percibido) es preciso probar que realmente se han dejado de obtener unas ganancias concretas que no han de ser dudosas y contingentes. En el caso actual no resulta probado el nexo causal directo con la conducta ilícita, ni tampoco la cuantificación de esta indemnización, limitándose el reclamante a efectuar una mención a los intereses que la aportación al préstamo le hubiesen reportado. No ha sido determinada con exactitud ni mediante pruebas contundentes, que traigan causa de la actuación de la empresa, ni su realidad y su verdadero alcance, no bastando que las ganancias se funden en meras esperanzas futuras, siendo necesarios ciertos rasgos de realidad.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

### LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada, Comunitae S.L., proceder a la devolución del cargo indebidamente cobrado de 100€.**



Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 días a partir de 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, 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