



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 62/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Orange Espagne, S.A.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a de 2019, 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 de 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. En el curso del procedimiento y ante la imposibilidad de ejercer sus

funciones los árbitros titular y suplente, y ,
respectivamente, fue designada como sustituta , dándose por
enterada de las actuaciones efectuadas.

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 realizó, con fecha 12 de octubre de 2017, la contratación de unos servicios que a la fecha de presentación de la Solicitud de Arbitraje no ha sido efectuada su instalación, además de recibir una factura con una tarifa distinta a la contratada. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, una compensación de 20.000€ por las molestias ocasionadas.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, alega que realizó una oferta pública de adhesión limitada, en la que no se incluye por razón de cuantía esta reclamación.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- Conforme establece el artículo 30 del Código Ético de Confianza Online, las empresas adheridas y vinculadas a éste que realicen transacciones contractuales de comercio electrónico con consumidores se someten para la resolución de controversias surgidas en este ámbito y para el caso de que no hubieran podido ser resueltas por el procedimiento de mediación, al arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo o la Junta Arbitral de Comunidad Autónoma con la que se haya formalizado acuerdo al respecto, comprometiéndose a acatar y cumplir escrupulosamente y con carácter inmediato el contenido de los laudos dictados

En relación a la solicitud presentada, la competencia atribuida a la Junta Arbitral Nacional para actuar en este ámbito no deriva de la Oferta de Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo que hayan podido formalizar por su parte las empresas



reclamadas, sino de la vinculación de éstas al compromiso ético Confianza Online. Desde este ángulo, la actuación de la Junta Arbitral Nacional no se supedita a las posibles ofertas de adhesión al arbitraje que las empresas hayan efectuado ni a las condiciones en ellas establecidas, dándose el caso en multitud de ocasiones de sometimiento al arbitraje por esta vía de empresas que no tienen formalizado ningún compromiso de adhesión. Por esta razón, respecto a una tramitación de solicitud de arbitraje común o en el ámbito del comercio presencial estas empresas no se encontrarían adheridas (al no constar oferta de adhesión en vigor), pero en el ámbito del comercio electrónico se someten al Arbitraje de Consumo a través de su compromiso al Código Ético Confianza Online. De igual manera (la no vinculación de la actuación de la Junta Arbitral Nacional a ninguna Oferta de Adhesión concreta e individualizada por parte de las empresas reclamadas), no pueden admitirse posibles limitaciones en el sometimiento al arbitraje. El Código Ético no se pronuncia al respecto, con lo que la utilización en esta instancia del Sistema Arbitral de Consumo ante la Junta Arbitral Nacional se considera de manera plena y sin restricción objetiva alguna.

SEGUNDO.- En cuanto a la indemnización de daños y perjuicios ocasionados, el artículo 1101 del Código Civil señala: *“Quedan sujetos a la indemnización de los daños y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor de aquéllas”*. No obstante, hay que considerar que para que la responsabilidad contractual opere, es preciso, la prueba y acreditación de la producción de un daño. Tal 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.

No constando pruebas en la documentación aportada que amparen la existencia de dichos perjuicios, ni su cuantificación objetiva y suficiente no resulta posible estimar la pretensión.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , en representación de .

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.