



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 67/2016**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADO:

Vodafone España, S.A.U.

### Colegio Arbitral:

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

### VOCALES

y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 3 de noviembre de 2017, 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 la 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 realizó, con fecha 18 de julio de 2015, la compra de un teléfono móvil Samsung Galaxy S6 128GB, color azul celeste pero no llegó a recibirlo nunca ya que la reclamada le informó, según indica el propio reclamante, que no disponían de stock. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el pedido realizado, en cualquier color, u otro teléfono de características similares o superiores.

## TERCERO

Trasladada la solicitud arbitral a la empresa reclamada, ésta no fórmula alegaciones. Consta en el expediente una oferta especial de fidelización para clientes particulares realizada al reclamante por Vodafone, por importe de 148,8 Euros, impuestos no incluidos.



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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 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.

**Segundo.-** Que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias 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).

**Tercero.-** Que 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.

**Cuarto.-** 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, “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, aún 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”.

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, suponiendo el desembolso del precio pactado por el reclamante y la entrega del concreto producto adquirido por la empresa reclamada. Resulta obligación de la reclamada disponer de unidades suficientes de los productos a la venta, al menos en tanto en cuanto se encuentren disponibles para su adquisición a través de la página web. Una vez agotado el stock, si por esa causa no va a resultar posible la entrega de más productos, es responsabilidad de la empresa tomar las medidas oportunas y adecuadas para evitar posibles incumplimientos. En los casos de stock limitado la empresa siempre debe actuar con la debida diligencia y llevar un control adecuado de las unidades que tiene a la venta y de los pedidos que recibe del producto, con el fin de cesar en su oferta cuando no dispone de unidades, evitando así que se formalice un contrato sobre algún artículo que no se encuentre efectivamente disponible.

Ambas partes (consumidor y empresario), al formalizar el contrato quedan vinculadas al pedido solicitado.



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

### LAUDO

**Estimar la pretensión del reclamante, , debiendo la reclamada proceder a la entrega del pedido efectuado previo pago del reclamante del precio ofertado de 148,8 Euros más impuestos, que consta en el contrato de oferta especial de fidelización firmado por Vodafone. En caso de no ser posible la entrega de dicho producto en cualquier color, la empresa deberá entregar un terminal de iguales o superiores características.**

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

MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

---

JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL DE