



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 111/2016

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Vodafone España, S.A.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTE

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesto por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 19 de junio de 2018, 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 20 de marzo de 2016, la compra de un teléfono Huawei GX8+ Tarifa Mini S+ Regalo Visa con 40€+ Pulsera de actividad+ Gafas de realidad virtual, solamente recibe el teléfono.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del resto de los elementos del pedido o una compensación por importe de 185€ por incumplimiento de condiciones.

TERCERO

Trasladada la solicitud arbitral a la empresa reclamada, ésta fórmula las siguientes alegaciones, que el reclamante, con fecha 20 de marzo de 2016, adquirió un terminal subvencionado Huawei GX8, mediante pago a plazos, que en esa fecha había una promoción del fabricante en la que el cliente podía llevarse una Smartband, registrando el IMEI en su página web, promoción reservada para los 1000 primeros registros.

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 42 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.

Segundo.- El Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios dispone en su artículo 57.1 que el Sistema Arbitral de Consumo es el sistema de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios.

Tercero.- El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece en su artículo 1.2 que *El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores y usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.*”, y asimismo el artículo 2.1 que *“Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho”* 1.2 que *“El Sistema Arbitral de Consumo es el arbitraje institucional de resolución extrajudicial, de carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, de los conflictos surgidos entre los consumidores y usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor.”*

Cuarto.- 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.

Quinto.- 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).

Sexto.- 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.

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 lo que, respecto a una tramitación de solicitud de arbitraje común o en el ámbito del comercio presencial 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. Por esta misma razón (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.

Por lo que respecta al conflicto planteado, celebrado un contrato en ciertos términos, son éstos mismos los que deben respetarse por las partes. En la documentación relativa al pedido sólo se incluye referencia a la adquisición de un modelo Huawei GX8+ tarifa mini+ más regalo tarjeta visa 40€+ pulsera de actividad+ gafas de realidad virtual, y que solo recibió el Huawei. La posibilidad de obtener un regalo, según lo aportado al procedimiento, iba asociada a la realización de ciertos trámites: llamar a un número de teléfono, enviar la documentación del pedido a una dirección electrónica, conformar la participación en la promoción... No consta que el reclamante llevara a cabo estas actuaciones tendentes a conseguir el regalo, ni tampoco aparece ningún documento en el que la referencia a la entrega del regalo no estuviera asociada a dichos trámites, por lo que se considera que aun existiendo la posibilidad de obtener el regalo, el reclamante no completó el proceso, por lo que perdió el derecho a obtenerlo.

La inclusión de la frase “oferta válida salvo fin de existencias” sin especificar el número, no sólo puede inducir a error al consumidor sino que además permite una interpretación totalmente unilateral por parte del anunciante lo que le facultaría para desvincularse de la oferta de una manera totalmente arbitraria, discrecional y unilateral.

Sin embargo el reclamante podía dentro del plazo de quince días haber procedido a la devolución del producto adquirido.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante,

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