



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 54/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Vodafone España S.A.U.

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA 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 16 de agosto de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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.

2. 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. Promoción no aplicada.

El reclamante realizó, con fecha 10 de enero de 2017, la compra de la promoción de un Samsung Galaxy S7 + Galaxy J3 2016 + Tarjeta Adicional de regalo + Tarifa Red L. Al recibir el pedido faltaba el Samsung J3. En las condiciones de la promoción se indicaba que esta terminaba el 7 de enero, aun cuando el día 10, fecha de la compra, seguía publicitándose, considerando una práctica de publicidad engañosa el mantener o no retirar la promoción cuando esta ha finalizado.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del terminal promocionado: Samsung J3 o, en su lugar, que se le compense bajando el coste del Samsung S7 por el valor del Samsung J3.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones. No obstante, obra en el expediente documentación sobre la promoción citada, organizada por Samsung Electronics Iberia S.A., que se incluía en el pedido en el apartado “más información”, accesible para los potenciales participantes, y en cuyas bases se establecía que el periodo de en el que debían efectuarse las compras asociadas a la promoción comenzaba el 28 de noviembre de 2016 y finalizaba el 7 de enero de 2017. Dichas bases eran condiciones de obligado cumplimiento para aquellos que pretendieran hacer uso de la promoción.



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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El Código Civil, en el artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato el consentimiento de los contratantes, el objeto cierto que sea materia del contrato y la causa de la obligación que se establezca.

Segundo.- Por su parte, el artículo 1255 indica que los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral, ni al orden público.

En el supuesto ahora analizado, aun existiendo la referencia a la promoción, debiera haberse consultado por el reclamante las condiciones de uso de la misma, de tal manera que hubiera sido fácil conocer que la promoción, en el momento de efectuarse la compra, ya había finalizado. En la documentación del pedido solamente se referencia la compra sobre el terminal Samsung Galaxy S7 Edge 32Gb Negro y la tarifa asociada al mismo, Tarifa Red L, por lo que, de aplicarse la promoción de manera automática, debiera haberse incluido en el pedido y en la entrega efectuada.

Las condiciones habituales de la promociones, aceptadas por los consumidores cuando participan de ellas, exigen llevar a cabo algún tipo de actuación adicional. De conformidad con las bases, además del cumplimiento de los plazos establecidos, era necesario un registro del cliente en la página de la promoción, aportando sus datos y los datos del pedido, la validación de la página web y posteriormente la confirmación del cumplimiento de los requisitos, pudiendo rechazarse en caso de incumplimiento. No cumpliendo el cliente estas condiciones en ese momento, no puede la empresa quedar vinculada a las condiciones establecidas, puesto que su consentimiento en relación a la oferta lo es siempre y cuando el cliente cumpla las condiciones expresadas.

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

LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, la pretensión del reclamante, D
, no procediendo, por tanto, compensación ni entrega
alguna por parte de la empresa reclamada, Vodafone España, S.A.U.**

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.

LA PRESIDENTA

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA