



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 135/2017**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

TSE Marketing España S.L. (betfair.es)

**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 20 de noviembre 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 la 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 de 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.

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. Apuesta ganadora anulada por irregularidades en la información de la página web

El reclamante efectuó un apuesta deportiva de 5€ a través de la web betfair.es. La puesta resultó ganadora, pero la reclamada la dio como perdedora porque estaban mal colocados los equipos (donde se indicaba equipo A, en realidad era equipo B, y a la inversa). Al tratarse de una irregularidad responsabilidad de la empresa, solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, que se le dé la apuesta como ganadora, tal cual señaló el sistema una vez acabado el evento deportivo.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que la empresa se encuentra extinguida desde hace varios años, con lo que carece de personalidad jurídica. Durante el tiempo en el que permaneció activa, la actividad de dicha sociedad no consistió en la oferta de actividades de juego, sino que se limitó durante sus años de operativa a ejercer labores de marketing. Por esta causa, la sociedad TSE Marketing España, S.L. no se ha podido ver implicada en la disputa referida en el expediente nº 135/2017. Y, en cualquier caso, la información facilitada por el reclamante en su escrito resulta asimismo insuficiente para determinar la apuesta objeto de reclamación.

4. Conocidas las manifestaciones de la empresa por el reclamante, éste alega que el titular que aparecía en su momento en la web www.betfair.es era TSE Marketing y en 2018 la web seguía funcionando, desconociendo si existe o no cambio de titularidad empresarial. No obstante, los detalles de la apuesta están disponibles como pantallazos de la web, sin que exista más información que aportar.

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



## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** En lo que respecta a la legitimación pasiva, hay que estar a lo preceptuado en el artículo 1.2. del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, *“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 o usuarios y las empresas o profesionales en relación a los derechos legal o contractualmente reconocidos al consumidor”*

A su vez, el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y usuarios, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, establece en diversos artículos los conceptos seguidos en materia de consumo:

*Artículo 4. Concepto de empresario.*

*A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.*

*Artículo 5. Concepto de productor.*

*Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.*

*Artículo 7. Concepto de proveedor.*

*A efectos de esta norma es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.*

Es necesario, por tanto, la existencia de un consumidor final de los bienes o servicios prestados, y de un profesional o empresario actuando en el ámbito de su actividad profesional, proveedor del bien o prestador del servicio contratado, con independencia de que esta actividad profesional en relación al producto o servicio de que se trate consista en su fabricación, importación, distribución, representación o cualquier otra acción a través de la cual ponga en el mercado o a disposición de los consumidores los bienes o servicios objeto del contrato.

En el caso que nos ocupa, la empresa reclamada, TSE Marketing España S.L., fue constituida en el año 2012, constando publicación en el Boletín Oficial del Registro Mercantil (Borme) de 7 de junio de 2012 y figurando como declaración de sociedad unipersonal, siendo el socio único TSEHoldings Limited (Betfair). A su vez, también consta la publicación de la disolución de la misma en el citado Boletín el 16 de junio de 2016. No obstante, el consumidor efectúa una reclamación respecto a una apuesta efectuada, según consta en la documentación remitida por Confianza Online, el día 3 de marzo de 2017, a través de la página web Betfair.es. En esta fecha, de conformidad con la publicación oficial del Borme, TSE Marketing España S.L ya se encontraba disuelta. Sin embargo, la página Betfair.es continuaba funcionando, por lo que dicha apuesta fue efectuada ante el gestor de la página web en esa fecha.



Analizada la situación, se ha podido constatar en primer lugar, que TSE Marketing España S.L. (sociedad reclamada) ha formado parte del Grupo Empresarial Betfair, incluyéndose como sociedad filial participada al 100% por el citado grupo a través del socio único TSEHoldings Limited. Al producirse la disolución de la misma, el socio único debe acoger tanto el activo como el pasivo resultante de las operaciones de liquidación, incluyendo los créditos y las obligaciones del mismo. Y en segundo lugar, la gestión de la marca comercial y de la página web betfair.es, en el momento de efectuar la apuesta controvertida, vincula a quienes la estuvieran llevando a cabo con notoriedad y publicidad ante terceros. A mayor abundamiento, no es hasta el 14 de marzo de 2018 cuando la empresa causa baja ante Confianza Online, quedando sometida a este código ético y a los procedimientos derivados del mismo para todas las reclamaciones efectuadas por los consumidores hasta la fecha de baja.

Por lo tanto, debe entenderse que, en el momento de efectuar la apuesta objeto de controversia, la empresa que gestionaba la página web betfair.es, que se mantenía dada de alta ante la entidad Confianza Online y por tanto, adherida a este código ético, debe asumir las responsabilidades correspondientes, tratándose en la actualidad de la empresa cuyos datos, según dicha web, son Betfair International PLC, Triq il-Kappillan Mifsud, Santa Venera, SVR 1851, Malta. CUATRECASAS, GONÇALVES PEREIRA, Almagro, 9 - 28010 Madrid, Spain, como continuadora de las actividades llevadas a cabo por parte de la empresa reclamada, TSL Marketing España S.L., por razón de vinculación social con la empresa disuelta y publicidad ante terceros en el momento de los hechos, gestora de la página web, que asume las obligaciones derivadas de la misma y del mantenimiento de dicha página en el ámbito del código ético Confianza Online y los compromisos adquiridos por esta causa, y se encuentra plenamente legitimada para poder ser parte en el proceso e interponerse frente a ella las acciones oportunas. Se añade que la notificación de admisión de la solicitud de arbitraje, inicio del procedimiento, designación de árbitros y apertura del trámite de alegaciones fue debidamente efectuada los interesados y presentadas alegaciones por la empresa en tiempo y forma, con lo que no es, admisible tampoco apreciar la posible indefensión o detrimento de derechos de defensa para la parte reclamada en el curso del procedimiento.

**Segundo.-** 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, no solo en cuanto 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.-** Los artículos 1801 y ss. del Código Civil regulan el contrato de apuesta, considerándose como un contrato bilateral, oneroso y aleatorio, en el que cada una de las partes contrae una obligación, consistente en abonar a la otra una cantidad de dinero, si bien la efectividad de las prestaciones de ambas partes depende de un hecho futuro e incierto. La reciprocidad consiste, más que en un intercambio efectivo de



prestaciones, en un intercambio de promesas, para el caso de que se produzca un determinado resultado, de modo que cada una de las partes asume un riesgo, a cambio del que asume la otra.

**Quinto.-** Según lo dispuesto por el art. 14.3 de la Orden EHA/3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida, que establece que "los premios de las apuestas deportivas de contrapartida se determinan por el resultado de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta deportiva ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego". Es decir, que si el equipo por el que apostó el jugador (consumidor) es el ganador del encuentro, el consumidor resultará ganador de la apuesta.

El reclamante celebró un contrato de juego y apuesta con una empresa dedicada con carácter profesional a prestar estos servicios a los consumidores. Se formalizó a través de una página web (betfair.es), que en el momento de efectuarse el contrato, 3 de marzo de 2017, constaba como adherida al Código ético Confianza Online, con independencia de quien prestara el servicio, existiendo presunción de validez de esta adhesión y siendo ello responsabilidad de la empresa titular de la web. De la documentación obrante en el expediente se aprecia que el reclamante formalizó su apuesta de conformidad con los requisitos exigidos por la citada página web, y en base a ello considera que su apuesta apareció como ganadora, por lo que reclama la ganancia resultante.

La apuesta formalizada cumplía los requisitos de legalidad, al no tratarse de un juego prohibido, habiéndose otorgado la oportuna licencia al operador para llevar a cabo sus actuaciones mercantiles, por lo que existe obligación para el perdedor y reconocimiento para el ganador en relación al abono del premio sobre la apuesta formalizada, de conformidad con el Código Civil (1801) y con la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de Regulación del Juego (15.1b))

De conformidad con lo puesto de manifiesto en la sentencia 86/2016, de 20 de junio, dictada por el Juzgado de Primera Instancia de Sanlúcar de Barrameda, respecto a la reclamación de cantidad de un consumidor frente a una empresa de apuestas por entender que sus apuestas habían resultado premiadas, y habiendo sido anuladas una parte de ellas unilateralmente por la empresa, recalculando la cuota de la apuesta y comunicándolo al demandante una vez que el partido ya había sido disputado, se considera que algunas de las facultades unilaterales atribuidas a la empresa por sus condiciones generales de contratación tienen el carácter de cláusula abusiva. En concreto, la cláusula por la que se exoneraba de responsabilidad a la empresa por los errores que pudieran existir en relación a las apuestas formalizadas, debía considerarse abusiva, puesto que vincula la determinación final del premio que ha de recibir el consumidor a la voluntad del empresario que, a su absoluta discreción, puede revisar e incluso anular la apuesta, siempre que detecte un error o que diga que ha detectado un error, bastando la comunicación al usuario. La existencia de tal error no es un motivo válido para modificar o anular unilateralmente la apuesta, después de aceptada por el consumidor, y menos aún después de finalizado el evento deportivo, generando en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante y contrario a la buena fe. Por ello la cláusula, tal y como figura en las condiciones generales, es abusiva y, como tal, nula, y ha de tenerse por no puesta, como si nunca hubiera existido.



Ante esta situación y puesto que la cláusula abusiva se tiene por no puesta, debe aplicarse lo dispuesto por el art. 14.3 de la Orden EHA/3080/2011, de 8 de noviembre, por la que se aprueba la reglamentación básica de las apuestas deportivas de contrapartida, que establece que "los premios de las apuestas deportivas de contrapartida se determinan por el resultado de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas. Se entenderá que una apuesta deportiva ha resultado premiada cuando los pronósticos contenidos en la misma coincidan con el resultado considerado válido, de conformidad con las reglas particulares del juego". Es decir, que si el equipo por el que apostó el jugador (consumidor) es el ganador del encuentro, el consumidor resultará ganador de la apuesta.

Los mismos argumentos planteados en la sentencia 86/2016, de 20 de junio, dictada por el Juzgado de Primera Instancia de Sanlúcar de Barrameda, pueden aplicarse a este caso, considerando que la facultad de anular o revisar una apuesta por parte de la empresa reclamada, amparándose en facultades propias atribuidas al empresario en claro perjuicio del consumidor y trasladando al consumidor las consecuencias de los errores cometidos por el empresario, debe considerarse nula.

Por ello, y en aplicación del criterio establecido en la Orden EHA/3080/2011, debe estarse al resultado real del encuentro y al equipo por el que apostó el jugador como ganador en su apuesta. El consumidor apostó dando como ganador al Barangay frente al San Miguel, pero el resultado final fue que ganaron estos últimos 94-85 en el partido jugado el 3 de marzo de 2017, sobre el que se efectuó la apuesta. En consecuencia no puede darse por ganadora la apuesta realizada y tampoco estimarse la pretensión del reclamante

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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, \_\_\_\_\_, no procediendo compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada.**

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.

