



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM: 173/17**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A.

### 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 3 de julio 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. Oferta no aplicada

El reclamante realizó, con fecha 31 de mayo de 2017, la compra de dos billetes de avión Madrid-Menorca, por un importe de 170,75 €. Manifiesta que, en el momento de efectuar la compra, disponía de un descuento del 15% para pagos mediante Paypal, pero el sistema no le permitió efectuar el pago a través de dicha vía, motivo por el que procedió a la congelación del precio. Contactando con la empresa le comunican que lo intente más tarde. Procedió así, pero no le apareció disponible la opción de pago por Paypal, ni el descuento asociado, perdiendo la oferta.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe correspondiente al 15% del importe de la compra.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones. No obstante, constan en el expediente manifestaciones de la reclamada en el procedimiento de mediación previa, en las que se refiere a las condiciones de la oferta, que indicaba que, para efectuar el descuento, el periodo de vuelo abarcaba hasta el 14 de junio de 2017, mientras que los vuelos adquiridos eran para volar en el mes de agosto, con lo que no estaban incluidos en 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.-** En relación al contrato de compraventa, el mismo código regula en el artículo 1445 que “Por el contrato de compra y venta uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente.”



En el supuesto ahora analizado, no llegó a completarse el proceso de compra con el descuento, puesto que no fue efectuada realmente la orden del pedido en esas condiciones, ni tampoco abonado el precio, al impedirse por el bloqueo del sistema. Solo existió una oferta que no consiguió formalizarse en el proceso de contratación, debido a que no resultaba operativa fuera de las fechas indicadas. No existe, por tanto, contrato en esos términos y no pueden derivarse derechos ni obligaciones para las partes a través de un acto jurídico inexistente.

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

### LAUDO

**Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo, por tanto, entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A.**

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