





## LAUDO ARBITRAL

### Antecedentes

Con fecha 24 de Mayo de 2004, la Secretaria de Confianza Online, remite escrito a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, manifestando que el día 22 de Abril de 2004, recibió reclamación interpuesta por por la falta de entrega de un teléfono móvil Nokia 3300 con el que resulto agraciada por participar en una promoción realizada a través del portal [www.cocacola.es](http://www.cocacola.es), del que es responsable Coca Cola España S.A.

Conforme al procedimiento establecido en el art. 31.6 del Código Ético de Confianza Online para la resolución de controversias en materia de comercio electrónico con consumidores, y dado que Coca Cola, S.A. se trata de una compañía adherida a dicho Código, AECE procedió a la apertura un proceso de mediación, entre ambos, con el fin de resolver la controversia planteada a través de un acuerdo entre las partes.

Sin embargo, agotado el plazo de siete días laborales previsto en el precepto aludido para celebrar dicha mediación, no se alcanzó un acuerdo satisfactorio entre las partes implicadas, por lo que la Secretaria de Confianza Online remitió las actuaciones a la Junta Arbitral Nacional de Consumo, de acuerdo con el artículo 36.6 apartado 2º del mencionado Código.

La parte Reclamante solicita arbitraje en equidad, el día 24 de Mayo de 2004 ante esta Junta Arbitral Nacional de Consumo, al amparo de lo dispuesto en el artículo 11.3 del Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo.

Con fecha 7 de septiembre de 2004 se dio traslado al reclamado de la solicitud de arbitraje presentada por \_\_\_\_\_, y el día 25 de octubre de 2004, Coca Cola acepta el arbitraje propuesto a través de su representante.

Formalizado el Convenio Arbitral entre la parte RECLAMANTE y la RECLAMADA, se procede a la designación del Colegio Arbitral de acuerdo con lo previsto en el Art.11.3 del Real Decreto 636/93 de 3 de mayo que regula el Sistema Arbitral de Consumo y se comunica a las partes al tiempo que se les notifica la apertura de la fase de audiencia, que de acuerdo con el artículo 12.3 del



citado Real Decreto, que regula el sistema arbitral de consumo, se realizará por escrito, pudiendo ambas presentar los documentos y alegaciones que consideren necesarios para la mejor defensa de sus intereses. El plazo para presentar dicha documentación referida será desde el día 5 al 19 de noviembre de 2004.

#### FASE DE AUDIENCIA

La Secretaria del Colegio Arbitral, procede a recoger las alegaciones y referir los documentos presentados por las partes, a este colegio arbitral:

**El RECLAMANTE** en su escrito de reclamación presentado ante la Secretaria de Confianza Online y en su solicitud de arbitraje manifiesta que el día 23 de agosto de 2003, en la pagina web de Coca Cola que tienen publicada en Internet, resulto agraciada con un teléfono móvil Nokia 3300, lo que acredita con un disquete que adjunta en el que consta reproducida la pagina web de Coca Cola del día 22 de agosto 2003 y en la que figura como ganadora del citado teléfono móvil.

Se puso en contacto con un teléfono que figuraba en la pagina web de Coca Cola, para que le dieran su premio, comunicándole la empresa reclamada que ese fin de semana se había producido un error informativo y que por ello debería de esperar dos días para confirmar posteriormente en dicha pagina que efectivamente había sido ganadora. Transcurrido los dos días citados, y habiendo consultado de nuevo dicha pagina pudo comprobar que no figuraba ya como ganadora.

Ante esta situación al considerar lesionados sus derechos presento reclamación al servicio municipal de consumo del Ayuntamiento de Avilés, que al no obtener una solución amistosa al problema remiten la reclamación a la Secretaria de Confianza Online.

#### PRESENTA:

- 1.- Expediente remitido por el Servicio Municipal del Ayuntamiento de Avilés a Confianza Online, donde consta; copia de pagina web que figura como ganadora, contestación de Coca Cola al Ayuntamiento de Avilés.

MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO

JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL DE  
CONSUMO



II.- Diferentes copias de fax remitido por la Secretaria de Confianza Online a AECE y esta a Coca Cola.

**SOLICITA** : Le den el premio ganado y que Coca Cola no engañe a los consumidores y se le sumen los pin coles en su cuenta.

**EI RECLAMADO** el día 25 de octubre de 2004, en representación de Coca Cola España S.A contesta a la solicitud de arbitraje, presentada por , donde manifestaba que, de acuerdo con las alegaciones presentadas hasta la fecha considera que la reclamante no tiene derecho a recibir un premio de la promoción Nokia 3300, en base a lo siguiente:

1. - La Reclamante no participo en la promoción pues el sistema no permitía participación alguna, ya que debido a un error informática fortuito e involuntario el sistema se colapsó, desde las 8,36 horas hasta las 15,46 horas, durante el cual los usuarios no tenían posibilidad de participar, y prueba de ello es que no se les descontó puntos a ningún usuario.

De acuerdo con las bases de la promoción, la participación en una promoción con mecánica de "Momento Ganador" se concreta únicamente cuando un usuario gasta los puntos establecidos para participar en la misma, por ello es imposible que el sistema le concediera premio alguno, en todo caso recibió un **mensaje erróneo de premio**, el cual pudo la reclamante confirmar que no era correcto ya que no se le habían descontado los puntos y además no aparecía su nombre en web listado de ganadores del día.

La representante de Coca Cola manifiesta que no se pudieron poner en contacto con los usuarios que podían haber resultado afectados, ya que el sistema no reflejaba la identidad de los mismos, pero si registraba, antes y después de la incidencia informática los puntos utilizados por cada usuario, no resultando ningún usuario perjudicado ya que sus cuentas de puntos personales, no habían sufrido variación alguna.

Toda las afirmaciones realizadas por esta compañía están basadas en la información que queda registrada en los servidores que soportan toda la programación de la pagina web " el movimiento Coca Cola ", pudiéndose comprobar dichos datos.

2. -No pueden admitir como prueba de participación la imagen de un pantallazo, ya que se trata de una imagen muy fácilmente manipulable. La



reclamante tenía en su cuenta personal de puntos 126 puntos acumulados, y a las 16,38 horas tenía 124, siendo gastados los puntos de diferencia en otra promoción que estaba en ese momento.

3. -Manifiestan asimismo que la compañía se preocupa especialmente en ejecutar las promociones de conformidad con las bases promocionales, tanto generales como particulares de cada promoción, considerando que esta compañía ha actuado en todo momento de buena fe, de acuerdo con las bases promocionales, entregando los premios a sus legítimos ganadores, es decir a los tres usuarios que el día 23 de agosto de 2003 fueron afortunados.

La compañía publica en la página web de forma casi inmediata al final del día o de la promoción los nombres de los usuarios que han resultado ganadores.

**PRESENTA:**

- I.- Carta de 28 de Octubre de 2003 del Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Avilés a Coca Cola.
- II.- Carta respuesta de 18 de noviembre de Coca Cola al Servicio de Consumo del Ayuntamiento de Avilés ( adjuntando carta del proveedor de servicios de Internet explicando la incidencia.
- III.- Carta de 12 de enero 2004 de la OMIC a Coca Cola, y carta de 13 de Febrero de Coca Cola al Ayuntamiento de Avilés.
- IV.- Copia Bases del concurso.

A la vista del examen de la documentación y las alegaciones emitidas por las partes, el Colegio Arbitral por **UNANIMIDAD**, estima la pretensión planteada por \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_

Considerando que la reclamante reunía todos los requisitos establecidos en las bases de la promoción Nokia 3300 ya que ha quedado demostrado la participación de la reclamante en dicha promoción, así mismo tenía los puntos necesarios para poder participar y en el pantallazo que se refleja en la copia que adjunta la reclamante figura " momento ganador" " enhorabuena por su premio.



El Colegio Arbitral determina una responsabilidad de la empresa por error informático, sin dejar de suponer buena fe entre ambas partes y

### RESUELVE

Reconocer a el derecho a recibir el premio ofertado por Coca-Cola, consistente en un Nokia 3300 o en caso de no poder proporcionarle el mismo, Coca-Cola deberá entregarle otro teléfono móvil de iguales características con las mismas condiciones de entrega establecidas en las bases del concurso.

El plazo de cumplimiento de dicho Laudo es de 15 días desde la notificación del mismo.

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, así que, contra el mismo cabe el 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 Audiencia Provincial del lugar donde aquél se hubiere firmado.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE,

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO,

MINISTERIO  
DE SANIDAD  
Y CONSUMO

COMISIÓN  
NACIONAL DE  
CONSUMO