



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 07997.0/2023

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

D<sup>a</sup> [REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que participa en un sorteo que realizaba [REDACTED] en su cuenta de instagram y resulto ganador pero no se pusieron en contacto con el por el medio en el que segun sus propias bases se tenian que poner en contacto que era mediante mensaje privado, el cual nunca recibió (segun la reclamada por que él tenia algo mal en la configuración de su cuenta de instagram, pero pudo comprobar que no era un problema de su configuración y le nombraron en el post pero ese no era el metodo de contacto y tardó en enterarme y por tanto en responder por lo que cuando contactó con ellos le indicaron que ya le dieron el premio a la primera suplente.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "La obtención del premio ya que se saltaron las bases la propia empresa organizadora, por un fallo humano pero no lo han querido subsanar por lo que reclamo según las bases dicho premio del cual fui ganador en el sorteo. Si no es el mismo premio reclamo uno de un valor similar o el dinero del mismo".

En su escrito de 08 de septiembre de 2023 se ratifica en lo anterior.

En su escrito de 02 de diciembre de 2023 refiere: Me llegó la alegación de la empresa sobre el N.º Doc [REDACTED] 21 - ARBC -07997.0/2023 .Indicar que quiero seguir con la tramitación la empresa esta ofuscada en que yo tenía los mensajes deshabilitados (cosa que yo desmiento y ya adjunte las pruebas) así que pido que sea el arbitraje quien decida ya que yo alego fallo en las bases del concurso en la parte de comunicación con el ganador y yo he adjuntado de que no tenía los mensajes deshabilitados, solo adjuntan pantallazo de que ellos no han podido pero como ya comente es por fallo en la ejecución de la comunicación que es distinta en la app móvil que a través de un navegador web (ya adjunte enlaces y pantallazos explicándolo).



## Comunidad de Madrid

En su escrito de 15 de febrero de 2024 refiere: "Respondo a lo siguientes puntos que se solicitaban: Para la Audiencia escrita, las partes deberán: · · Informar de la situación actual del litigio y/o si se ha resuelto total o parcialmente, concretando el objeto de su pretensión y en su caso la cuantía económica actualizada a fecha de la Audiencia, si no se hubiese hecho con anterioridad: De momento por mi parte no se ha resuelto y pido la mediación por parte de arbitraje, pido una compensación por el producto que gane en el sorteo o por uno por un precio y/o características similares · · Aportar la información, pruebas y documentación que consideren necesarias para la acreditación de su pretensión, no facilitadas con anterioridad (Por ejemplo: facturas concretas de las fechas reclamadas, contratos y/o publicidad relativos al incumplimiento reclamado, etc.): Como decía en un principio la causa principal de esta reclamación es que en las bases del sorteo se indica claramente que al ganador se le contactara por mensaje privado, cosa que no se hizo y alegan que fue porque tenía los mensajes deshabilitados ( cosa que reitero que eso no es así) y simplemente fue fallo por parte de los organizadores del sorteo de la utilización de Instagram a la hora de enviar los mensajes(aportó pantallazos y tutoriales e incluso demostración de la respuesta por la inteligencia artificial) , lo principal es que no cumplieron con sus propias bases :

No tuve el margen suficiente para contestar según las bases, por parte de los organizadores se enrocan en que no podían mandarme mensajes y he demostrado que ha sido por desconocimiento suyo de la forma de enviarlos pero eso no es culpa mía y me aferro yo a incumplimiento de las bases del sorteo para solicitar el premio del mismo. · · Sus peticiones al órgano arbitral deben referirse a su caso concreto, ser detalladas, acreditadas y fundamentadas, conociendo que los árbitros carecen de competencias sancionadoras, legislativas o similares: Solicité al órgano arbitral que medie en este caso , como indicaba por parte de la organizadora del sorteo se saltaron sus propias bases del sorteo y la alegación que realizan por su lado es debido a desconocimiento de la herramienta para poder enviar los mensajes por lo que pido el premio en el que resulte ganador del mismo , o un producto similar o el dinero equivalente a su valor y al menos compensación y disculpas por ello

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED], le comunicamos que tal como se indicaban en las bases de participación, el ganador sería contactado por mensaje privado para que facilitase toda la información antes del 25 de marzo, de no ser así se contactaría con el suplente.

En este caso , el Sr. [REDACTED] no tenía habilitada la posibilidad de envío de mensajes privados, tal y como se puede comprobar en el pantallazo que ha enviado el equipo de Instagram a D. [REDACTED], por este motivo, se le ha etiquetado en el post, nombrándole para que él mismo contactara a través de Instagram.

Asimismo, a pesar de que la fecha límite de contacto era el 25 de marzo, una vez nombrado en el post , se ha esperado hasta el 27 de marzo , para darle margen a que contestara. Al no ocurrir esto, siguiendo las instrucciones de la bases legales se ha pasado al suplente.

En su escrito de 21 de septiembre 2023 refiere: Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por el Sr. [REDACTED] le comunicamos que revisado de nuevo todo el expediente, nos reiteramos en las alegaciones enviadas en agosto de 2023.

En este sentido, ponemos en su conocimiento que tal como se indicaban en las bases de participación, el ganador sería contactado por mensaje privado para que facilitase toda la información antes del 25 de marzo, de no ser así se contactaría con el suplente.

En este caso, D. [REDACTED] no tenía habilitada la posibilidad de envío de mensajes privados, tal y como se puede comprobar en el pantallazo que ha enviado el equipo de Instagram a D. [REDACTED] Debido a ello se le ha etiquetado en el post, realizando una mención para que él mismo contactara a través de Instagram.

Así pues, a pesar de que la fecha límite de contacto era el 25 de marzo, una vez nombrado en el post , se ha esperado hasta el 27 de marzo para darle margen a que contestara.



## Comunidad de Madrid

Es por ello, que al no recibir comunicación por parte del Sr. [REDACTED] y siguiendo las instrucciones de las bases legales, se ha pasado al suplente.

En base a las consideraciones anteriores, no procede el envío del terminal.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La mercantil refiere: "D. [REDACTED] no tenía habilitada la posibilidad de envío de mensajes privado, tal y como se puede comprobar en el pantallazo que ha enviado el equipo de Instagram a D. [REDACTED]", pero de dichas manifestaciones no aporta prueba alguna que lo contraste y acredite.

2º La mercantil refiere: "Debido a ello se le ha etiquetado en el post, realizando una mención para que él mismo contactara a través de Instagram". De lo cual tampoco lo documenta, aunque si es reconocido por el reclamante pero no lo vió dentro del tiempo para solicitar el premio.

3º El reclamante aporta prueba de que los mensajes le llegan y los puede tanto enviar como leer.

**Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y no queda acreditado por la mercantil que intentó contactar con el reclamante de forma fehaciente e indubitada, al fallar por motivos que se desconocen y no quedan aclarados, la forma que establecían las bases para contactar. Así mismo, no quedando acreditado que el no contactar con el reclamante pueda ser imputable al él mismo, ya que la mercantil no aporta dato alguno que así lo pueda constatar.**

**Por ello, se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, y la mercantil debe proceder a enviar el mismo premio, o uno de un valor similar, o el dinero del mismo.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



## Comunidad de Madrid

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

Madrid, 28 de febrero de 2024  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature area for Vocals Representantes Consumidores]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature area for Vocals Representantes Sector Empresarial]