



## LAUDO ARBITRAL

**EXPT. NÚM.: 1100/2014**

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Groupon Spain, S.L.

### Colegio Arbitral:

### PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

Doña:

### VOCALES

Don

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Doña

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 16 de febrero de 2016, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

#### PRIMERO

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 la 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 árbitro único 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.

## SEGUNDO

La 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.

La reclamante realizó la compra de un cupón, por importe de 89€, para una estancia en el Hostal Apolo de Madrid (tres noches para dos personas), le es imposible canjearlo en el período establecido, solicitando la devolución del importe del mismo según las condiciones generales de la reclamada en el plazo establecido, tras intentos infructuosos se interpone una disputa bancaria que se retiró posteriormente, a pesar de lo cual no ha sido reembolsado el dinero abonado.

**Solicita** que teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado (89€).

## TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la empresa reclamada está manifiesta que la disputa bancaria no ha sido retirada por parte del banco, por lo que no pueden proceder a la devolución.



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

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** La reclamante alega que por causas sobrevenidas (que no se indican) no pudo canjear el cupón adquirido en el periodo establecido, que según consta en el propio cupón es de 20.09.2013 hasta 31.01.2014.

Solicita la devolución del importe abonado que asciende 89€, basándose en la cláusula 6 de las Condiciones Generales de Contratación de Groupon en la que se informa del derecho de revocación del contrato que puede invocar el consumidor en el plazo de siete días, sin indicación de causa alguna.

**Segundo.-** El artículo 71 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias establece que *“El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para ejercer el derecho de desistimiento”*. 2. *Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios”*.

Esta información es suministrada por la empresa reclamada a través de la aludida cláusula 6 de las Condiciones Generales de Contratación por lo que el plazo de siete días para que la reclamante ejercitara el derecho de revocación del contrato ha de contarse desde el momento de su celebración, es decir desde el momento de la compra del cupón. No constando que se ejercitara la revocación en dicho plazo, no procede la devolución del importe.

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

## LAUDO

**Desestimar la pretensión de la reclamante, ya que el derecho a desistir del contrato se efectuó fuera del plazo establecido de siete días a contar desde el momento de su celebración, no procediendo la devolución del importe abonado por la adquisición del cupón.**

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.

EL PRESIDENTE

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO