



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1102/2014

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Offerum, 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

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.

El reclamante contrató un hotel de 4* en Madeira, pero dos días antes de la salida la reclamada cambia el hotel por otro de 4* pero de inferior precio. La empresa, en compensación le ofrece el alojamiento en una suite y una cena. Manifiesta que las habitaciones eran de peor calidad que las contratadas y todas iguales por lo que no se podía aplicar el ofrecimiento de compensación de la suite. Además sólo les ofrecieron una cena buffet, ofrecida a todas las habitaciones, de la que decidió no hacer uso.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada y no habiéndose producido compensación alguna, la devolución de la diferencia de precio entre ambos hoteles, aproximadamente 200€.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones al respecto



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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Según indican los 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, por lo que perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo 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). Por su parte, el art. 1203 del mismo Código establece que las obligaciones pueden modificarse, entre otras razones, si varían su objeto o condiciones principales.

Con base en el citado art. 7 CC se relaciona la doctrina de los actos propios, sobre la protección derivada de las actuaciones previas y la confianza que genera el comportamiento de una de las partes para con la otra parte contratante, de tal manera que ante la comunicación efectuada por la empresa y referente al cambio en el hotel donde se iba a efectuar la estancia, el reclamante no optó por la resolución del contrato (con la consiguiente devolución de prestaciones, que hubiera supuesto la devolución del precio abonado), sino que se avino a las condiciones comunicadas, dando plena validez al contrato en los términos ahora notificados. Es de destacar que el cambio del alojamiento se produjo a otro hotel de la misma categoría que el contratado, por lo que no se aprecia una reducción respecto a las prestaciones ofrecidas al cliente, al tratarse de categorías equivalentes y pudiendo resultar la diferencia de precio entre los alojamientos achacable a diversos factores, entre ellos la venta mayorista de las reservas hoteleras, que atribuye precios distintos según la disponibilidad de plazas.

Al haber resultado plenamente ejecutado el contrato, no resulta posible la devolución del dinero al reclamante, puesto que la prestación en que dicho contrato consistía ha sido cumplida en su totalidad por la otra parte contratante, tras efectuar la oportuna comunicación al cliente y sin que éste optara por la anulación del contrato, sino por su cumplimiento. Una vez ejecutado el contrato y obtenidas las prestaciones por ambas partes, este Colegio Arbitral considera que no cabe indemnización posible al no ser aceptable que el cumplimiento debido del contrato, consentido por ambas partes, dependa, sin embargo, de la valoración subjetiva realizada por una de ellas con respecto a la insatisfacción obtenida por la contratación realizada.

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

LAUDO

Desestimar la pretensión del reclamante, , no procediendo entrega ni compensación alguna por parte de la empresa reclamada, Offerum, S.L.



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