



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1210/2014

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Groupon Spain, S.L.

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 6 de mayo 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 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 del 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.

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 9,90€, para obtener un descuento de 40€ para la compra de dos neumáticos que incluía el montaje, equilibrado y cambio de válvulas, según constaba en la publicidad de la oferta del cupón. Cuando le realizaron el servicio le cobraron 37,99 por el cambio del neumático, equilibrado y válvula, la reclamante solicita que le devuelvan dicho importe

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no presenta alegaciones al respecto, obrando en el expediente primeramente alegaciones refiriendo que la reclamante no efectuó incidencia a la reclamada, siendo esto rebatido por la misma dado que presentó incidencia a través de la página web de la reclamada, sin recibir contestación. Más tarde indica que si la cliente pagó de más por el servicio que ya venía incluido en el cupón, debe reclamar al socio al ser éste quien emite la factura. La reclamante, no conforme afirma que la oferta la realiza Groupon que es quien emite el cupón adquirido y que ésta no puede eximirse de responsabilidad por lo sucedido.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 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, 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).

Segundo.- Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes, siendo la empresa reclamada responsable de la disponibilidad de los productos o servicios que ofrece en su página web.

Tercero.- El artículo 61 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto 1/2007 establece que el contenido de la oferta, promoción o publicidad ofrecidas, serán exigibles por los consumidores y usuarios.

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, éste debe cumplirse en su integridad por las mismas. La reclamante adquiere un cupón directamente a la empresa reclamada, con independencia de las relaciones que ésta mantenga con los terceros socios prestadores de los servicios. La relación respecto al cupón adquirido y su cumplimiento no resulta afectada por la existencia de dichos terceros, obligando a la reclamada a cumplir lo pactado.

Constando pruebas suficientes en la documentación aportada que acreditan que por la compra del cupón se ofertaba un descuento de 40€ para la compra de dos neumáticos, incluyendo montaje, equilibrado y cambio de válvula, y que tras efectuar el servicio dicho descuento no se realizó, debe ser éste el resultado obtenido, es decir que sobre el precio facturado debiera efectuarse el descuento que incluía el cupón, algo que no se ha producido, ocasionando un perjuicio económico a la reclamante que debe ser cubierto a juicio de este colegio Arbitral, por la empresa reclamada, estimando la pretensión de la reclamante

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, procediendo por parte de la empresa reclamada, Groupon Spain, S.L. a efectuar el descuento ofertado en el cupón, mediante el ingreso en la cuenta corriente que la reclamada designe de la cantidad ofrecida como descuento, en cumplimiento del contrato efectuado.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 20 días a partir de su notificación.



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