



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2176/2015

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 2 de junio de 2017, 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 la 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 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, con fecha 28 de marzo de 2014, la compra de un conjunto Swarovski, por importe de 24,90€, tras recibir el artículo comprobó que era defectuoso. Intenta ponerse en contacto telefónicamente con la empresa fabricante del producto, tal y como recomienda Groupon, para su devolución y no lo consigue, Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la entrega del producto sin daños ni desperfectos.

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

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- El Código Civil, en su artículo 1261 establece como requisitos básicos para la existencia de un contrato, entre otros, el consentimiento de los contratantes. Por su parte, el artículo 1265 del mismo código, establece que será nulo el consentimiento prestado por error, fijándose en el artículo 1266 del Código Civil que, para que el error invalide el consentimiento, deberá recaer sobre la sustancia de la cosa que fuere objeto del contrato, o sobre aquellas condiciones de la misma que principalmente hubiesen dado motivo para celebrarlo, cual es, en el caso que nos ocupa falta de conformidad del producto

Segundo.- El artículo 119 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 si el producto no fuera conforme con el contrato, el consumidor y usuario podrá exigir la reparación o sustitución del producto. Por su parte el artículo 120. g establece que el consumidor no podrá exigir la sustitución en el caso de productos no fungibles.

Tercero.- El consumidor dentro del plazo previsto en el artículo 123.1 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, entendiéndose que las faltas de conformidad manifestadas en los seis meses posteriores a la entrega del producto, ya existían cuando la cosa se entregó. Además el consumidor, de acuerdo con el artículo 123.2 del citado texto, informa al vendedor de la falta de conformidad en el plazo de dos meses desde su conocimiento.

Cuarto.- En el caso que nos ocupa la reclamante solicita la sustitución del producto por otro de las mismas características, por falta de conformidad del mismo, con lo cual la empresa vendedora del producto debe sustituirlo cuando la reclamante le entregue el producto defectuoso y deben ponerse de acuerdo en la manera de realizar la entrega del nuevo producto por parte de la empresa y la reclamante devolver el producto, y en caso de que no sea posible será de aplicación el artículo 121 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 que se procederá a la resolución del contrato, debiendo la empresa devolver el dinero y la reclamante el producto.

La reclamada, Groupon Spain S.L, actúa frente al consumidor como auténtico vendedor de los bienes ofertados a través de su página web, apareciendo directamente su identificación ante el comprador y llevando a cabo en su propio nombre todas las acciones tendentes a completar la venta del producto frente a terceros. Por lo tanto, debe entenderse a estos efectos plenamente legitimada para poder ser parte en el proceso arbitral y responsable de la falta de conformidad del producto vendido.

El plazo de ejecución del laudo será de 30 días naturales.

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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa Groupon sustituir el producto defectuoso entregado o en caso de no ser posible, dado el tiempo transcurrido, se declara resuelto el contrato, procediendo la reclamada a la devolución del importe abonado. La reclamante devolverá el producto en las mismas condiciones que lo recibió

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