



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 1202/2014

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 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 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 importe de 39€, para la compra de unas gafas graduadas. El mismo día de la compra realiza el canje del cupón, acude al centro óptico, pero le indican que no reúne los requisitos de la oferta al superar el astigmatismo, cosa que no reflejaba el cupón.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado (39€) en dinero y no en un vale

TERCERO

Trasladada la Solicitud Arbitral a la reclamada no hace alegaciones, obrando en el expediente que la reclamante no se pudo en contacto con la empresa, pero aun así le han devuelto el importe en crédito que puede utilizar durante un año.



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 que ofrece en su página web.

Tercero.- El artículo 68 de Real Decreto 17 2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores, establece el derecho al desistimiento, notificándolo a la otra parte en el plazo establecido (7 días), sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Ejercitado por la reclamante el derecho de desistimiento, deben devolverse las prestaciones otorgadas, en su caso, por las partes, anulándose el contrato válidamente celebrado. La empresa debe, por tanto, efectuar la devolución del abono realizado por la reclamante. Consta en las alegaciones realizadas en fase de mediación documentación relativa al desistimiento solicitado, así como la devolución del importe en crédito a utilizar en un plazo de un año. Es criterio aceptado por este Colegio Arbitral que la devolución del importe en estos casos no supone una decisión libre por parte de la empresa, sino que debe realizarse dicha devolución de la misma manera en que el importe fue abonado. En caso de no constar la forma de abono y teniendo en cuenta que dicha información se encuentra disponible para ambas partes y, en especial, para la empresa reclamada que pudiera haberla aportado en defensa de sus intereses, se entiende realizado el abono inicial del importe en dinero, no en crédito de la empresa, por lo que la devolución debe efectuarse de igual manera.



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

LAUDO

Estimar la pretensión de la reclamante, debiendo la empresa reclamada, Groupon Spain, S.L., proceder al abono de 39€ en dinero a la reclamante en la cuenta corriente que ésta indique como devolución del precio abonado. Dicho abono sustituirá el crédito de 39€ incluido por la reclamada en la cuenta cliente que la usuaria tiene en la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 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