



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2191/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Groupon Spain, S.L.U.

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 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 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

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 realizó la compra de un cupón para cambiar el kit de distribución de un vehículo, por importe de 269€. La única condición para que el precio sea válido es que se trate de un vehículo de menos de 2000cc. Al ponerse en contacto con el taller para efectuar el servicio, le indican que el precio es de unos 530 o 550€, por lo que no respeta el precio del cupón.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la prestación del trabajo descrito en el cupón al precio ofertado.

TERCERO

Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta presenta alegaciones en las que manifiesta que contactó con el socio para conocer la incidencia. El socio le confirma que para ciertos coches (japoneses, coreanos...) se indicaba al propietario que contactara con Groupon para pedir la devolución del importe de cupón, porque la correa de distribución en estos modelos es diferente al resto y es demasiado cara. Esta posibilidad fue comunicada al reclamante, pero no quiso solicitar la devolución del importe. Se indicó al cliente que si su coche cumplía las condiciones impuestas por el socio, el servicio podía prestarse por éste y, en caso contrario, debía remitir el cupón



sellado por el socio como justificante de no haber recibido el servicio contratado y Groupon le devolvería el importe. No obstante, el cliente rechaza esta posibilidad

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 - especialmente en lo relativo a que en los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación - 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.

Tercero.- El artículo 61.2 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, establece que "El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato".

Existiendo un contrato válido entre ambas partes, las mismas se comprometen a cumplirlo en los términos pactados. El reclamante adquirió un cupón para un servicio en un taller mecánico sobre un vehículo. La condición incluida en el cupón sólo se refería a la validez del mismo sobre vehículos de hasta 2.000cc., con referencias exclusivamente a vehículos de mayor cilindrada sobre los que se efectuaba un descuento. Cumpliendo el vehículo del reclamante dicha condición (tener cilindrada hasta 2.000cc.), debe prestarse el servicio por el socio, puesto que el cliente sólo queda unido por el contrato a las condiciones establecidas en el cupón que adquirió.

Cualquier otra condición que pueda fijar el socio, no vincula al cliente si no se encuentra indicada en el cupón, como sucede en este caso, sin que sea admisible que, de manera unilateral y sin ninguna causa que lo justifique, la empresa anule el contrato. En el supuesto de que, cumpliendo las condiciones establecidas en el cupón, el servicio sea de precio superior, éste no debe ser sufragado por el reclamante



debiendo, en su caso, hacerse cargo del mismo la empresa reclamada en el ámbito de sus relaciones con el socio prestador del servicio.

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

LAUDO

Estimar la pretensión de reclamada, Groupon Spain S.L.U. proceder al canje del cupón adquirido, realizando las actuaciones necesarias para que la empresa que presta el servicio efectúe las actividades incluidas en el cupón (cambio de kit de distribución de tu coche. Correa, bomba de agua, rodillo tensor y guía) en las condiciones establecidas y sin aumento de precio para el reclamante.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo del cumplimiento del laudo es de 30 días desde 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.