



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM.: 2376/2015

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Let's Bonus, 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 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 de 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 la compra online de 4 entradas de cine. Al intentar canjear las mismas en el establecimiento, son rechazadas por el socio por ser incorrectos los dígitos de canjeo que figuran en el impreso, tratándose de un problema de la reclamada. Por este motivo debe abonar cuatro entradas en taquilla para ver la película. Reclama el reembolso a la empresa, sin resultado.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado por las entradas adquiridas online a la reclamada (23,5€), además del importe de las entradas adquiridas en taquilla (35,60€).y una compensación por intereses de demora y molestias ocasionadas.

TERCERO

Trasladada a la reclamada la Solicitud de Arbitraje, esta presenta alegaciones en las que manifiesta que no procede la devolución de los tickets adquiridos ya que en los tickets sí aparecen los códigos de canjeo válidos. Obra en el expediente que tras contactar con el socio prestador del servicio la empresa conoce que la reclamante

acudió a la taquilla dos días antes de la caducidad de los cupones con las hojas impresas del correo electrónico de confirmación, en el que no aparece el código de canjeo, en lugar de descargarse el ticket, donde sí aparece el código, imprimirlo y presentarlo en taquilla. Se comunicó a la reclamante la forma de proceder, pero ya habían caducado los cupones y no podían utilizarse.

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, no solo en cuanto 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 60 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, indica que antes de contratar el empresario deberá poner a disposición del consumidor, de forma clara, comprensible y adaptada a las circunstancias la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, sus condiciones jurídicas y económicas y sobre los bienes o servicios objeto del mismo.

Cuarto.- El artículo 61.2 del mismo Texto refundido, 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”. Por su parte los artículos 114 y ss. del mismo Real Decreto Legislativo 1/2007, refieren que “El vendedor está obligado a entregar al consumidor y usuario productos que sean conformes con el contrato, respondiendo frente a él de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto”, considerándose el vendedor responsable de la falta de conformidad con el contrato.

Quinto.- El artículo 65 de la misma norma aludida indica que los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.



La reclamante formalizó un contrato válido a través de la web en el que se le indicaba que con ese mismo ticket ya podía disfrutar del servicio. Las instrucciones que aparecían no indicaban la necesidad realizar ninguna descarga del ticket, sino que implicaban que el propio correo era el mismo ticket a presentar en taquilla:

“¡Gracias por confiar en Let’s Bonus!

*Con **este ticket** ya puedes disfrutar de tu plan. Lee los pasos a seguir que encontrarás en el apartado ‘Cómo usar el ticket’ (....)*

Cómo usar el ticket

- 1) **Imprime este ticket***
- 2) **Canjéalo en taquilla en los cines Yelmo***
- 3) **¡Disfruta del mejor cine! (...)***

El correo enviado mantiene la apariencia de ticket en sí mismo, dado que contiene los mismos elementos (a excepción precisamente del código de canjeo) que el ticket aportado por la empresa: código de consumo, fecha de compra y de caducidad, nº de referencia, número de localizador de ticket y código bidi impreso, con lo que resulta fácilmente identificable como ticket válido por cualquier usuario, además de contar con las advertencias de la propia empresa en el apartado ‘Cómo usar el ticket’, referidas precisamente a “este ticket”. La posibilidad de obtener el documento en pdf., descargándolo, no se identificaba como imprescindible, sino como potestativa, dejándolo a voluntad del cliente. La reclamante siguió las instrucciones, con lo que debió haber podido utilizar el cupón adquirido y ante la imposibilidad de hacerlo por causas no originadas por ella misma, debe la empresa asumir la responsabilidad correspondiente, devolviendo el importe de la compra.

No obstante, no puede atenderse la pretensión de la reclamante en lo relativo al coste de las entradas adquiridas en taquilla, puesto que en este caso celebró de manera libre y voluntaria otro contrato distinto, del que no fue parte la empresa reclamada y en el que no debe atribuírsele responsabilidad alguna.

En lo referente a intereses y daños, no se aprecian éstos, al no justificarse los mismos o estar motivados por la resolución del procedimiento arbitral

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

LAUDO

**Estimar parcialmente la pretensión de la reclamante,
debiendo la empresa reclamada proceder al abono, en la cuenta corriente que la reclamante designe, de 23,50€.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 30 días siguientes 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