



LAUDO ARBITRAL

EXPT. NÚM: 130/17

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 9 de septiembre de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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 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.

2. 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 26 de febrero de 2017, la compra de dos entradas para la obra de teatro Burundanga, por un importe de 24€. Manifiesta que dos días antes de la función obtiene cita para una intervención médica que imposibilitaba su asistencia, por lo que solicita a la empresa la devolución de las entradas y de su importe. No obstante, la reclamada le comunica que no se reintegraba el importe de las entradas. Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado (24€), ya que no pudo asistir por fuerza mayor (operación de vista) y avisó antes de que se celebrara el espectáculo.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta formula alegaciones en las que manifiesta que tal y como se indica en las Condiciones Generales de Contratación, es un mero intermediario en la relación jurídica entre usuario y Colaborador, no actuando como prestador efectivo del servicio, sino como intermediario en la relación jurídica. No obstante, siempre se facilita toda la información a los usuarios acerca del servicio o producto, ofreciendo una solución al usuario en casos de disconformidad o imposibilidad de prestación del producto o servicio contratado.

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, por lo que, 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. El mismo código establece que los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público, artículo 1255. A su vez, el artículo 1278 indica que “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

Tercero.- Si bien los artículos 102 y ss. 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, disponen la posibilidad del consumidor de ejercitar el derecho de desistimiento con la finalidad de dejar sin efecto el contrato celebrado, el artículo 103 I) del mismo cuerpo legal establece, como excepción al derecho de desistimiento, los contratos de suministro de servicios de esparcimiento, si el contrato prevé una fecha o periodo de ejecución específico.

En relación al conflicto planteado, la reclamante celebró un contrato con la empresa reclamada, plenamente válido y consentido, en el que específicamente se advertía la fecha del evento a celebrar, aceptando la cliente mediante el acto de compra la fecha seleccionada. Tanto la normativa legal aplicable para este tipo de contratación en concreto, cuanto las condiciones generales de contratación establecidas en la web, que se encuentran plenamente disponibles para el usuario y a las que se adhiere el cliente cuando lleva a cabo el contrato, excluyen la posibilidad de cambios, reembolsos y cancelaciones.

Una vez adquiridas las entradas, éstas debían utilizarse para las fechas fijadas (al no tener carácter nominativo, pueden ser utilizadas por cualquier persona, no necesariamente la reclamante), sin que pueda apreciarse la posibilidad de ejercicio del derecho de desistimiento en este caso concreto

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

LAUDO

Desestimar la pretensión de la reclamante, , no procediendo, por tanto, compensación ni entrega alguna por parte de la empresa reclamada, Let´s Bonus S.L.U.

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