

## ***Texto completo***

**EXPTE. NÚM.:2048/13**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO:**

Letsbonus S.L.

**Colegio Arbitral:**

PRESIDENTE

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación Española de Economía Digital

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 17 de julio de 2013 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 del Órgano 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 en la contratación de un bono solicitando dos entradas al precio de 12€ cada una para una obra de teatro el día 1 de marzo, han concurrido circunstancias o hechos relativos a:

- .- 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.

Una vez realizada la compra, la reclamante afirma haber recibido un correo electrónico donde no consta la compra realizada, por lo que al comprobar que le habían cargado en su tarjeta solo 12€ de los 24€ de las dos entradas y no para el día 1 de marzo sino para el 28 de febrero, se puso en contacto con la empresa reclamada. Ésta le respondió que la compra había sido de una sola entrada y con fecha de caducidad del día 28 de febrero, no conforme la reclamante, solicita que la empresa se lo demuestre.

**Solicita** la reclamante la retirada del sello de Confianza Online por mala gestión y forma de atención al cliente por un trato desastroso, llegando incluso a la burla, que la empresa envíe un correo de confirmación, una vez efectuada la compra, con todos los datos de la misma y que el acceso por parte de los clientes a la hora de realizar una reclamación sea mas accesible.

**TERCERO.-** Por su parte la reclamada formula alegaciones sobre la solicitud presentada en las que manifiesta que la reclamante solo adquirió un ticket por valor de 12€ por la oferta de “Enrique VIII-Teatro Colón” y no dos tickets como manifiesta, enviándole un correo electrónico, el día 19 de febrero de 2013, de confirmación que es automático y se ajusta a la compra realizada por la usuaria, ante su reclamación y al haber adquirido un solo ticket se le comunico la posibilidad de adquirir un segundo con la misma oferta.

Conocidas las alegaciones por el reclamante, éste se ratifica en su solicitud. El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

### **FUNDAMENTO ÚNICO**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1º del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, la pretensión de la reclamante respecto a la retirada del sello de Confianza Online que conlleva la expulsión de la empresa de la entidad Confianza Online debido a posibles prácticas infractoras del código ético sería objeto, en su caso, de denuncia ante la citada entidad, a quien debe dirigirse para ello, al efecto de denunciar la situación aquí expuesta, no pudiendo ser materia del arbitraje de consumo solicitado.

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

### **LAUDO**

**Este Colegio Arbitral, no entra en el fondo del asunto, dado que la pretensión de no es objeto de arbitraje de consumo.**

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, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, ante el Secretario de la misma, en el lugar y fecha señalados al principio.

EL PRESIDENTE,

EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: EL SECRETARIO