

## Texto completo



MINISTERIO  
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES  
E IGUALDAD

**aecosan**  
agencia española  
de consumo,  
seguridad alimentaria y nutricional



JUNTA ARBITRAL  
NACIONAL  
DE CONSUMO

### LAUDO ARBITRAL

EXP. NUM. : 2174/ 2013

#### RECLAMADO

RECLAMADO  
GROUPON SPAIN S.L.

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 16 de diciembre 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 la ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones

CORREO ELECTRÓNICO:  
junta-nacional@consumo-inc.es

C/ PRÍNCIPE DE VERGARA, 54  
28006 MADRID  
TEL: 91.822.4418  
FAX: 91.8224551



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

El reclamante en su solicitud de arbitraje alega que compro un cupón para viajar en avión y no pudo ser, Groupon le devolvió el importe del billete en crédito Groupon, posteriormente con esos cupones adquirió otro cupón para pasar el fin de semana en hotel Foxa de Valladolid, acordando unos días para su estancia, informándole el Hotel a los pocos días que cerraba el establecimiento, han concurrido circunstancias relativas 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.

.-X Otras circunstancias, ante la imposibilidad de pasar el fin de semana en Valladolid en ese hotel se puso en contacto con la empresa reclamada para que le buscara otro hotel, sin obtener respuesta de Groupon, para no perder el viaje busco por su cuenta otro hotel.

Solicita que teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la empresa reclamada le abone el importe del cupón adquirido (89€) en su tarjeta de crédito, tal y como lo abone y no en crédito Groupon, por incumplimiento de contrato.

## TERCERO

Obra en el expediente que la parte reclamada, presento las siguientes alegaciones: que se le abono en su cuenta Groupon.



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.

**Segundo.-** 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).

**Tercero.-** 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.

**Cuarto.-** 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, aún 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".

Perfeccionado el contrato entre las partes, éste resulta obligatorio para ambas, suponiendo el desembolso del precio pactado por el reclamante y la entrega del concreto producto adquirido por la empresa reclamada.

La devolución del precio del cupón supone la satisfacción de la pretensión del cliente, sin embargo, teniendo en cuenta la solicitud de arbitraje presentada, se entiende que por parte del reclamante no han sido culminadas sus expectativas con la devolución del dinero adelantado, como pago del pedido efectuado ya que el mismo ha sido abonado en su cuenta Groupon y no en su cuenta bancaria.

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



## LAUDO

**Estimar la pretensión del reclamante, y la empresa reclamada deberá devolver el importe de 89€ no en crédito Groupon sino en la cuenta bancaria del reclamante.**

Dicho **Laudo** ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**

El plazo para el cumplimiento de este Laudo es de 5 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, 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,