

## Texto completo

**EXPTE. NÚM.:2021/13**

**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

### 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 los árbitros 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 compra 4 cupones para 1 menú con cocido completo al estilo tradicional, en el restaurante Cristo Rey, el reclamante recibió un servicio distinto al ofertado en la web, realmente donde comió no es un restaurante sino un bar con 6 mesas, sin iluminación, sin calefacción y completamente deteriorado, no les atiende una camarera sino la amiga de la cocinera no cumpliendo con lo establecido en la web, de ser un restaurante. En cuanto al cocido tradicional completo dejaba mucho que desear, 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
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.

X.- Otras circunstancias, no está de acuerdo ni con el servicio recibido ni con el cocido tradicional completo.

**Solicita** el reclamante la devolución íntegra del importe abonado por los 4 cupones (40€) o poder disponer de este crédito para emplearlo en otra oferta.

**TERCERO.-** Por su parte la reclamada formula alegaciones sobre la solicitud presentada en las que manifiesta que tras la consumición de los cupones adquiridos para un menú “cocido madrileño al estilo tradicional”, el usuario contacto con su servicio de atención al cliente, manifestando no estar conforme con el servicio recibido y solicitando la devolución del importe abonado.

Según los términos generales de uso de Let's Bonus, en el apartado correspondiente a las devoluciones, se establece que “el titular del cupón tendrá derecho a solicitar la devolución en un plazo no superior a 7 días hábiles desde la recepción del bien objeto del contrato....., y Let's Bonus le devolverá el importe abonado”.

Sin embargo, en ningún caso procederá la devolución cuando los cupones hayan sido canjeados por el usuario y los servicios prestados se ajusten a la oferta publicada.

Conocidas las alegaciones por el reclamante, éste se ratifica en su solicitud y manifiesta que incluso el restaurante carecía de carta.

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”.

**Quinto.-** Conforme el artículo 1107 del Código Civil, “Los daños y perjuicios de que responde el deudor de buena fe son los previstos o que se hayan podido prever al tiempo de constituirse la obligación y que sean consecuencia necesaria de su falta de cumplimiento.”, correspondiéndole la carga de la prueba a quien exige estas responsabilidades, según indica el artículo 217 de la Ley de Enjuiciamiento Civil: “Carga de la prueba: 1. Cuando, al tiempo de dictar

*sentencia o resolución semejante, el tribunal considerase dudosos unos hechos relevantes para la decisión, desestimará las pretensiones del actor o del reconviniente, o las del demandado o reconvenido, según corresponda a unos u otros la carga de probar los hechos que permanezcan inciertos y fundamenten las pretensiones*

*2. Corresponde al actor y al demandado reconviniente la carga de probar la certeza de los hechos de los que ordinariamente se desprenda, según las normas jurídicas a ellos aplicables, el efecto jurídico correspondiente a las pretensiones de la demanda y de la reconvenición. (...)"*

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

### **LAUDO**

***Desestimar la pretensión del 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, 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*