



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02086.6/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 15 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación FEDERACION DE USUARIOS-CONSUMIDORES INDEPENDIENTES DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: el pasado 17 de enero de 2019 realiza un pedido a través de la página web de unos 112 productos, el cual ascendía a 177,35 euros. En dicho pedido se benefició de múltiples ofertas que el supermercado estaba realizando y vigentes en el momento según los códigos que menciona. Acumuló un total de 14,45 euros en cheque ahorro de la plataforma, que se podía utilizar en futuras compras. A la hora de canjear dichos descuentos no hubo ningún problema. La página acepta el pedido y le cobra el importe total a pagar a través de PayPal. Al día siguiente, le envían un correo informándole que ha sido cancelado por problemas técnicos. Llamé para averiguar que había pasado y le dijeron que los descuentos no eran acumulables. Ante la falta de acuerdo con el establecimiento reclamado, solicita que le devuelvan los productos solicitados, al mismo precio con los descuentos (67,47 euros) o que le abonen el importe total del pedido que se niegan a darle , es decir 177,35 euros y que le devuelvan el cheque ahorro de 14,45 euros.

Constan alegaciones en fase de mediación previa a este arbitraje, en los que la empresa informa que el pedido fue cancelado porque los cupones utilizados eran incompatibles entre sí.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 349 59 00 - 91 349 59 00



Comunidad de Madrid

La parte reclamante no presenta alegaciones para este acto de audiencia por lo que se da por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada no presenta alegaciones para este acto de audiencia.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto al carecer de elementos mínimos indispensables que nos permitan valorar la naturaleza y finalidad de los cupones objeto de controversia.

El reclamante alude a un “*cheque ahorro*” y cita promociones diferentes (“ *30 euros descuento por compras superiores a ... euros de descuento en la compra Pepsico, tarjeta menos 30 años joven ...*”), sin que conste incorporado el detalle de cada una de ellas. Tampoco la publicidad que menciona el usuario.

La empresa alude a una incompatibilidad en los descuentos, sin que haya aportado las condiciones vigentes en su momento para la aplicación o la compatibilidad/incompatibilidad de los mismos.

Ambas partes son requeridas para que aporten los documentos o pruebas necesarios, sin que consten incorporados al expediente.

Por ello se dan por terminadas las presentes actuaciones, sin perjuicio de informarles en virtud de lo dispuesto en el art.48.3 del Real Decreto 231/2008 de 15 de febrero que regula el sistema arbitral que queda libre y expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel: 91 340 50 00 - 91 340 50 00



Comunidad de Madrid

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 15 de julio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL