



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02207.1 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 02 de diciembre de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

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

, en representación de CONFIANZA ONLINE, ASOCIACIÓN SIN ÁNIMO 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: que el consumidor realizó contrato el 5 de octubre de 2020, la tarifa plus, con un mes de prueba gratuito. Ante la falta de entrega del código promocionado (10% descuento para la siguiente compra) por darse de alta, contactó con la reclamada en múltiples ocasiones pues además, realizó un pedido el mismo día posterior al alta del servicio (por valor de 529,17 euros) el cual, únicamente le aplicaron una promoción por haber utilizado su tarjeta #####. Que el 24 de diciembre recibió un código descuento del 10% por el alta del servicio para la siguiente compra que realizara y por ello, contactó con la empresa nuevamente pues él ya había realizado una primera compra tras la activación del servicio y no tenía aplicada dicha promoción, pero a fecha de la interposición de la **reclamación**, no ha recibido una respuesta satisfactoria. Solicita la entrega del cupón descuento del 10% sobre el primer pedido realizado por valor de 52,91 euros.

La parte reclamada alega que el ##### realizó el pedido del televisor y de la tarifa plana bajo el mismo pedido, el mismo día y hora, adquiriendo los dos productos a la vez. La promoción de la tarifa plus establecía que "un 10% de descuento en su primera compra en más de 500 marcas. Promoción válida del 5 de octubre al 22 de noviembre de 2020. Al contratar "##### Plus" recibirás por email un código promoción para utilizar en una sola compra online o presencial". Si la compra del televisor y de la tarifa plus se hizo de forma simultánea, no es posible realizar descuento en dicho pedido, ya que si no había adquirido previamente la tarifa plana, no era posible que tuviera el código de descuento para utilizar en una compra posterior y que remite una vez adquirida la tarifa plana. Se acredita que tanto la operación de venta del televisor como la operación de venta de la tarifa plus fueron adquiridos el mismo día, bajo el mismo número de pedido el día 5/10/21, motivo por el que resultó imposible que a dicha operación se le aplicase la promoción, tal y como se hace constar en el propio pedido. Por todo ello, no aceptan la **reclamación**.

Comunidad de Madrid

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.

La parte reclamante y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto queda acreditado que la empresa reclamada aplicó correctamente la promoción, ya que el reclamante adquirió al mismo tiempo y bajo el mismo número de pedido la operación de venta del televisor y la operación de venta de la tarifa plus, motivo por el que resultó imposible que a dicha operación se le aplicase la promoción.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago admitido en derecho que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que a día de la fecha ya lo hubiera efectuado.

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.

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.

En caso de incumplimiento del LAUDO por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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