

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03051.0.2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

1. Presenta el consumidor escrito de reclamacion en los siguientes terminos: "Soy usuario de la Tarjeta #####, emitida por ##### y con la que es posible acumular puntos, llamados "Euros #####" o #####. He recibido varios emails de ##### el primero de ellos con fecha ##### anunciando la posibilidad de canjear Euros ##### o ##### por un cheque regalo de Amazon, siendo necesario un registro en la web de #####. A pesar de seguir las instrucciones de #####, el registro no es posible y aparece un mensaje de error como si la Tarjeta ##### no existiera. Los Euros ##### o #####, por tanto, no pueden ser canjeados. Tras varias comunicaciones la primera con fecha #####, solo en Febrero 2022 en conversacion ##### explicO que en su base de datos mi Tarjeta ##### aparece desactualizada, de ahí el error. Se me dijo que el problema se solucionaria en una semana. Un mes después y tras mas de seis meses de mi primera comunicacion el problema persiste. Se reclama una compensacion por los "Euros #####" inutilizables, el tiempo gastado en este asunto y molestias causada's. Solicita: Por los "Euros #####" bloqueados que servirian para un cupon Amazon de 31,15 euros, se reclama la cantidad de 31,15 euros. Por el tiempo gastado en comunicaciones infructuosas y por las molestias ocasionadas, se reclaman 200 euros. En total se reclaman 231,15 euros a #####. Se reclama también una solucion en lo sucesivo para canjear "Euros #####" o #####. 2. La reclamada presenta escrito de alegaciones el 25/04/2022 en el que manifiestan que: "Una vez revisado el presente expediente, hemos solicitado al departamento correspondiente su revision a fin de solventar la incidencia a este respecto". No existe respuesta posterior ni se da respuesta a la reclamacion del consumidor.

3. Para el Organo arbitral son hechos probados los siguientes: El consumidor

3. Para el Organo arbitral son hechos probados los siguientes: El consumidor

Comunidad de Madrid

Hademas del servicio de suministro eléctrico tiene contratada con ##### una tarjeta de credito (denominada tarjeta #####) con cuyo uso se van acumulando puntos, llamados Euros ##### (#####) que son canjeables, a traves de la pagina web o de un telefono por distintas opciones (entre las que se encuentran los descuentos en factura o cheques de Amazon).El consumidor desde septiembre de 2021 esta intentando canjear sus ##### acumulados por un cheque de Amazon, sin haber obtenido éxito alguno.El consumidor presenta una factura de tarjeta ##### correspondiente al periodo del 21/12/2021 al 20/01/2022 tiene un "saldo actual" de 31.15 #####.Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
vº 4 Junta Arbitral
CONSEJERIA DE ECONOMIA, ly Regional

El Organo Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.- Estudiar la documentacion adjuntada al expediente.

2.7 Dar audiencia a las partes.Y en virtud de ello adopta las siguientes CONSIDERACIONES:PRIMERA:Esta claro que una de las contraprestaciones por el uso de la tarjeta de crédito de

radica precisamente en la acumulacion de puntos por el gasto realizado con la tarjeta. No tiene sentido que la empresa no permita un canje rapido y sencillo de los puntos acumulados ya sea por cheques regalo de Amazon, por descuentos en la factura O por cualquier otra opcion que la tarjeta presente como disponible para la utilizacion de los puntos conseguidos. No realizar, u obstaculizar ese cambio implica un incumplimiento del contrato de tarjeta de crédito.

Solicita el consumidor, en primer lugar, que dado que no se le ha efectuado el canje por el cheque regalo, que se le entregue la cantidad en dinero. A fecha de 20 de enero de 2022, el consumidor tenia acumulados 31.15 #####, por lo que de haber funcionado correctamente el sistema de canje de puntos, debería haber obtenido un cheque de amazon por la cantidad indicada. Aun solicitando su entrega en euros, equivale al mismo valor, por lo que procede ESTIMAR esta pretension del consumidor, totalmente legitima, que se corresponde con la exigencia del cumplimiento efectivo de esta obligacion por parte de ##### en relacion con la tarjeta de credito.SEGUNDA:Solicita el consumidor una indemnizacion por el tiempo gastado en comunicaciones infructuosas y por las molestias ocasionadas, se reclaman 200 euros. El art. 1101 CC establece que "quedan sujetos a la indemnizacion de los dahos y perjuicios causados los que en el cumplimiento de sus obligaciones incurrieren en dolo, negligencia o morosidad, y los que de cualquier modo contravinieren al tenor literal de aquellas". La mala gestion de la reclamacion del consumidor, que ha insistido en reiteradas ocasiones a través de correos electronicos, y lleva sin solucion desde septiembre de 2021; y el bloqueo de la pagina web que no permite el registro y el canje de los puntos acumulados a través de la propia pagina suponen un claro incumplimiento de esta obligaciOn, que pese a ser accesoria, es una mas de las asumidas en la ejecucion del contrato de tarjeta de credito celebrado entre ##### y el consumidor. Al haber incurrido en negligencia en el canje de



Comunidad de Madrid

los puntos de fidelización por el uso de la tarjeta, la empresa reclamada debe responder de los daños causados." 4 Junta Arbitral

») Regional

yy de Consumo Pero el consumidor no prueba la existencia de un daño patrimonial, sino que reclama por el tiempo y las molestias ocasionadas. Ciertamente el tiempo es un bien escaso, esencial para todos, y ciertamente la petición del consumidor de canjear los puntos se viene arrastrando desde hace más de un año. No obstante, y resolviendo en equidad, este Órgano Arbitral, al no haberse probado la cuantía del daño, ni tratarse de un daño patrimonial, considera que debe moderarse la pretensión del consumidor, ES TIMANDO PARCIALMENTE la misma. Se considera que debe concederse una indemnización a tanto alzado por las molestias ocasionadas. Y esta se fija en 100 euros, más del triple del importe de los ##### que debían haberse canjeado en su momento. TERCERA:

En último lugar, solicita el consumidor "una solución en los sucesivos para canjear los #####". Esta pretensión debe ser DESESTIMADA, porque excede de la competencia arbitral. El Órgano arbitral no tiene competencia alguna para inmiscuirse en la organización y gestión de la empresa reclamada. Si la situación se reitera en el futuro, el consumidor podrá interponer las reclamaciones que considere necesarias en defensa de sus derechos, pero no se puede imponer un procedimiento o una forma de gestionar el canje de puntos de fidelización a la empresa reclamada. DECISION ARBITRAL: Este Órgano Arbitral, en virtud de cuanto antecede ha decidido dictar el siguiente FALLO en equidad: Que a nuestro leal saber y entender resolvemos la ESTIMACION PARCIAL DE LA RECLAMACION EFECTUADA POR EL CONSUMIDOR, SE ESTIMA su pretensión de abono de 31.15 euros, equivalente a los ##### que el consumidor no consiguió canjear en su debido momento, y que han originado esta reclamación.

SE ESTIMA PARCIALMENTE su pretensión de indemnización por el tiempo, y las molestias ocasionadas, que este Órgano arbitral reduce a 100 euros. SE DESESTIMA la solicitud del consumidor de que se aporte una solución de futuro para canjear los #####, porque ello excede de la competencia del Órgano arbitral. ##### Laudo será de TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo. El abono de la cantidad, que asciende a 131.15 euros se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre. 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

Comunidad de Madrid

parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en el; 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. Previa 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO.