



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03818.8 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Reserva de vehículos con conductor

En Madrid, a 20 de junio de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

El domingo 3 de enero de 2021 se procedió a viajar mediante los servicios ofrecidos por ##### siendo la primera vez. Se encontró un descuento de 5€ en tres viajes. Al descargar la app y después de seleccionar origen y destino, pero a la hora del pago no aparecía el descuento. Se hizo una incidencia al servicio de ayuda de ##### y no se obtuvo respuesta y cuando se contestó no fue a lo que se preguntaba.

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

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

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente, y solicita: "que se tenga en cuenta lo expuesto y se valoren los hechos".

En su escrito del 18 de febrero de 2022, aporta justificantes de los cargos en tarjeta y de los desgloses de los viajes y solicita: "la devolución de los importes cobrados, tal y como hice en mi anterior escrito del 21 de noviembre de 2021 o, al menos, la devolución del importe que no me consta al haber aplicado de forma errónea el descuento que mencioné en mi primer escrito, que confirme que no existía información ni aviso alguno de las condiciones ni de códigos especiales ni nada más en la publicidad de los descuentos de la app, no ajustándose así a la normativa señalada en mi primer escrito. Se pueden ver los importes exactos y su desglose en la documentación que menciono más adelante en esta comunicación, puntos 3º y 4º. Si hubiera problema con la devolución, quedo a su disposición para ofrecer otro medio para el ingreso de los importes".

En su escrito de fecha 25 de marzo de 2022, solicita: "se proceda al reembolso del cobro efectuado por parte de la empresa 10,47 € y 12,38 €, total 22,85 €".

En su escrito de fecha 8 de junio de 2022, se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "PRIMERO: la Reclamante aduce que no se le aplicó de forma correcta un

Comunidad de Madrid

En su perfil de la Aplicación. La Reclamante descargó la Aplicación por un anuncio que vio en Google, tal y como se hace constar en uno de los anexos remitidos por la misma. Una vez descargada la Aplicación, la Reclamante debía incluir en su perfil de la Aplicación el descuento en el apartado "Código de descuento", que se muestra en el Anexo I al presente. Asimismo, cuando se accede al apartado mencionado en el párrafo precedente, pueden verse los códigos de descuento incluidos, así como acceder a la opción de incluir un nuevo código de descuento, tal y como se muestra en el Anexo II al presente.

TERCERA. La Reclamante añadió un código de descuento diferente. Cuando la Reclamante realizó el viaje, el único descuento que tenía era un descuento de invitado, por el que se aplican 3 euros de descuento en 3 viajes. Dicho descuento fue aplicado en dos ocasiones y actualmente se encuentra caducado. Este código de descuento fue incluido por la Reclamante a los 20 minutos de haberse registrado en la Aplicación, por lo que, además, ni desde ##### ni la Reclamante podían haber incluido otro código de descuento al haber ya uno activo, excluyendo así el código objeto de la presente Reclamación.

CUARTA. - CONCLUSIONES

I. En virtud de lo expuesto en los párrafos anteriores, el descuento que la Reclamante vio en el anuncio de Google no se aplicó porque la misma no introdujo el código de descuento en su perfil de usuario de la Aplicación.

II. La Reclamante incluyó un código de descuento en su perfil diferente al que originó la presente **reclamación**, no siendo posible incluir ninguno más al tener activo otro descuento en su perfil.

En su escrito de 3 de marzo de 2022 se ratifica en lo anterior. En su escrito de 30 de mayo de 2022 añade: 1º En virtud de lo expuesto en los párrafos anteriores, el descuento que la Reclamante vio en el anuncio de Google no se aplicó porque la misma no introdujo el código de descuento en su perfil de usuario de la Aplicación; 2º La Reclamante incluyó un código de descuento en su perfil diferente al que originó la presente Reclamación, no siendo posible incluir ninguno más al tener activo otro descuento en su perfil; 3º Que se han expuesto con claridad los motivos por los cuales la Reclamante no disfrutó del código de descuento, como por ejemplo el hecho de que no incluyera ninguno en su perfil y que, además, ese código lo encontró a través de Google.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La existencia de la oferta consistente en "3 viajes con 5 € de descuento".

2º La imposibilidad de la aplicación del descuento a través de la app de la mercantil, por lo que la reclamante contacta con la misma a las 12:23 del día 3 de enero de 2021 y se contesta a las 14:07 de ese mismo día, tiempo excesivo para poder solucionar una incidencia que debería haber sido ágil ante la inmediatez del uso del servicio.

3º El viaje se realizó, pero sin el descuento.

Por ello, este Órgano Arbitral acuerda emitiendo el correspondiente LAUDO en **EQUIDAD** y estima parcialmente las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe abonar el descuento anunciado para los dos viajes realizados por la reclamante y que asciende a 4 €, ya que el viaje se realizó, pero sin el descuento ofertado. Dicho importe se abonará por la mercantil al número de cuenta que debe facilitar la reclamante para este fin.



Comunidad de Madrid

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 al día de la fecha ya lo hubiere 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.

Y para que conste, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.