



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04978.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se reclama que el 6 de enero de 2022 se hizo un pedido de la campaña #####, que se canjeaba posteriormente a través de un código que se enviaría a casa según las instrucciones del envío. Por motivos personales, el reclamante salió de viaje ese mes y al regresar a principios de marzo, pensó que el código habría llegado al domicilio (puesto que durante su viaje revisó su perfil en la App y no aparecía ningún código). Contactó con la empresa el 17 de marzo y le dijeron que el cupón había expirado el 13 de marzo. El reclamante ha reclamado varias veces y siempre le dan la misma respuesta. Solicita que revisen que el código nunca ha estado en su perfil, en ese momento le ponen el código expirado, y aún no aparece el mismo en la App. Solicita que le extiendan la fecha para canjear el código (que es su prioridad), o de no ser posible, se le haga la devolución del dinero, ya que nunca dispuso del código por un error de su sistema, y no lo gestionó antes porque estaba de viaje y al volver creyó que se lo habrían enviado a casa.

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.

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados manifestando en síntesis que el código nunca le llegó. Lo estuvo esperando varias semanas, luego estuvo fuera del país y pensó que se lo habrían enviado a casa puesto que no había nada en la web. Al regresar del viaje y ver que no estaba en su casa, fue cuando escribió a la empresa reclamada. Le dijeron que estaba en su área de pedido y después de verificarlo, volvió a llamar a atención al cliente. Cuando le dijo a la persona que le atendió que lo buscara, es cuando apareció "código expirado" y le dijo que el código nunca estuvo ahí. Solicita poder canjear el código, o la devolución del cargo, o al menos un crédito para poder utilizarlo en otro momento.

La parte reclamada aporta escrito alegando que la reclamante contactó el 16 de marzo de 2022 preguntando cómo localizar los códigos de su pedido, y se le informó cómo localizarlo en su cuenta de socia y se le informó que la validez era hasta el 13 de marzo de 2022, por lo que había vencido. Los códigos sólo son visibles durante el periodo de validez. Después de la validación de la compra, el cliente recibe un correo electrónico de confirmación del pedido, así como el comprobante que se encontraba disponible en la sección "Mis pedidos". En este apartado tenía a su disposición los códigos personales (un código por producto comprado en cada página del PDF) y un enlace al sitio web de la marca #####, donde canjear los códigos. Adjunta el apartado de las Condiciones Generales de Venta de Cupones Reserva de ##### que hace referencia al periodo de validez.

Comunidad de Madrid

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que desde el 6 de enero de 2022, fecha de la compra, no contactó con la empresa hasta el 16 de marzo de 2022 para preguntar por los códigos, que según manifiesta, no aparecían en su perfil que revisaba durante ese periodo de tiempo que estuvo fuera de España, y que no aporta copia de las instrucciones del envío en la que se le informara que los códigos se le enviarían a su domicilio, ni aporta copia o captura de pantalla de la promoción con las condiciones. En consecuencia, los códigos caducaron al transcurrir su **plazo** de validez durante el cual la parte reclamante no realizó ninguna gestión para poder utilizarlos, no constando acreditada ninguna irregularidad de la empresa reclamada por la que fuera responsable de la incidencia reclamada.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, será de treinta días, a contar desde la recepción de la notificación del LAUDO.

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.

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