



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06801.5 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 07 de junio de 2021, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, 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.

, 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: que el reclamante realizó dos pedidos online, los días 8 y 9 de mayo de 2020. Con respecto al primer pedido: Nº ##### , la empresa anuló el producto "kiloy" de manera unilateral y sin previo aviso; no recibió la totalidad de los productos, por importe total de 65.68€ cuyo cargo sí se realizó en su tarjeta de crédito; el artículo con referencia ##### 8, fue cobrado el 26/05/2020 y anulado posteriormente al no cumplirse el **plazo** de compromiso de entrega, sin que se haya realizado el reembolso del importe cargado; no le han descontado el vale promocional de manera efectiva, a pesar de ser confirmado en el momento de realizar la compra; ha solicitado por mail la aclaración de diversos cargos no reconocidos, sin que la empresa haya aclarado dichos cargos. Con respecto al segundo pedido Nº ##### , no le han descontado el vale promocional de manera efectiva, a pesar de ser confirmado en el momento de realizar la compra, y en ningún caso se han respetado los **plazos** de compromiso de entrega. Solicita el reembolso del importe correspondiente a los productos no recibidos, más cualquier tipo de indemnización contemplada en la legislación vigente, como consecuencia del no cumplimiento por parte de la empresa ##### , de la fecha de compromiso de entrega. El detalle de todos los cargos realizados. El reintegro de los dos vales promocionales correspondientes a 40€ totales.

La parte reclamada alega que respecto al pedido número ##### , la mercancía de este pedido fue abonada con tarjeta de crédito, y se aplicó por la ##### para su pago un vale por importe de 20 Euros, que le fue descontado dicho importe de la compra efectuada. Si bien, posteriormente le fue anulado el vale de esta compra, puesto que la ##### volvió a utilizar el mismo vale para utilizarlo en una compra posterior, siendo aplicado a dicha compra. Este pedido figura entregado en su totalidad. Adjuntan pantallazo del pedido posterior, en el que finalmente le fue aplicado el vale de 20 Euros.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta su disconformidad con la respuesta dada por la empresa reclamada. Solicita, con respecto al pedido Nº #####, la cancelación de los productos no recibidos y su reintegro correspondiente, cualquier tipo de indemnización contemplada en la legislación vigente como consecuencia de la falta de entrega en la fecha acordada por parte de la empresa, detalle de todos los cargos realizados, el reintegro en su cuenta bancaria de 20 euros del valor del código de promoción ofertado, en el caso de no haber sido aplicado en el pedido objeto de **reclamación**, pago de los cargos realizados indebidamente. Con respecto al pedido Nº #####, el reintegro de 20 euros, correspondiente al vale promoción, que no ha sido abonado por la empresa al haber sido abonados todos y cada uno de los productos del pedido objeto de **reclamación**, extracto bancario en el que se reflejan los cargos realizados por la empresa de #####, entre los días 11/05/2020 y 01/06/2020. Exige el pago de 80,26 € por distintos vales promocionales con diferentes códigos ofertados por la empresa y no aplicados. Una auditoría a la empresa que gestiona el cobro por anticipado a los clientes sin la entrega de los productos a la empresa transportadora. Total 550 euros.

La empresa reclamada manifiesta que el pedido número ##### fue abonado por el cliente con tarjeta de crédito y un vale por importe de 20 euros. Este vale de 20 euros no se pudo aplicar a la compra realizada, ya que el sistema verificó que había sido utilizado para realizar otra compra por la #####. Además, parte de la mercancía de este pedido ya fue entregada al cliente y la otra parte no se pudo entregar a la #####, ya que el pedido fue anulado antes de su entrega directamente por el cliente desde su apartado de "mis pedidos". Por lo tanto, entienden que no procede la devolución de importe alguno por esta compra, ya que la ##### ya utilizó el mismo vale para realizar otra compra diferente a la que ha dado lugar a la presente **reclamación**, en la que ya se le aplicó el descuento por importe de 20 euros, y toda la mercancía ya le fue entregada, excepto la que la propia ##### anuló previamente a su entrega desde su apartado de "mis pedidos".

Respecto al pedido número #####, la mercancía de este pedido fue abonada con tarjeta de crédito y se aplicó por la ##### para su pago un vale por importe de 20 euros, que en un principio le fue descontado dicho importe de la compra efectuada. Sin embargo, posteriormente el sistema comprobó que dicho vale de 20 euros ya había sido utilizado en otra compra, por lo que este vale descuento fue anulado del pedido ##### y aplicado en la compra cuyo pantallazo adjuntan. El pedido donde se aplicó el vale descuento figura entregado en su totalidad. Adjuntan pantallazo del pedido en el que finalmente le fue aplicado el vale de 20 euros.

La empresa reclamada procedió a aplicar los vales descuento en las compras realizadas por la #####, aunque los vales solo se pueden utilizar y aplicar en una compra, tal y como se le informó a la reclamante.

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 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, una vez analizada toda la documentación, queda acreditado que los vales descuento han sido correctamente aplicados por la reclamada. La reclamante tenía dos vales descuento que se podían aplicar dos veces, no cuatro veces.



Comunidad de Madrid

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.

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