



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06905.6 / 2022.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

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

Recibida con fecha 04/07/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 21/10/2022 Resolución de inicio por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la citada solicitud; verificada la existencia de convenio arbitral válido y designado el órgano arbitral, el presente arbitraje se decidirá, en su caso, EN **EQUIDAD**.

El órgano arbitral unipersonal designado entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación aportada al expediente, iniciando la sesión con la lectura de la **reclamación** y de las alegaciones formuladas por la parte reclamante y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de controversia puede resumirse en la disconformidad de la parte reclamante, #####, por el precio facturado por la empresa reclamada, ##### ##.##., por el repostaje de, según entiende, 34 litros de gasolina 95 realizado el día 27/06/2022, y no 37 como le informaron en la estación de servicio titularidad de la reclamada. Alega que no se le aplicó la bonificación del Real Decreto-Ley 6/2022 de 0,20 € por litro, así como por las irregularidades en cuanto a la emisión del correspondiente ticket de caja donde consta el pago en efectivo por importe de 73,86 € cuando el abono lo realizó con tarjeta de crédito, constando en el justificante bancario un cargo de 72,11 €. Por otro lado, alega que recibió 34 puntos de fidelización BP en lugar de 37, como correspondería por el repostaje de 37 litros que la empresa reclamada le informó haberle suministrado. Consecuentemente, solicita el reintegro de la diferencia del importe cobrado en exceso, en concreto, 5,14 € (según sus cálculos: 72,11€ - 66,97 €), así como el coste del desplazamiento posterior a la gasolinera a propósito para reclamar el pago justo y correcto, lo que calcula en 10 €.

Convocada la audiencia escrita el 18/11/2022, se ha citado a las partes en tiempo y forma, constando el acuse de recibo en el expediente.

La parte reclamada comparece ante la audiencia por escrito informando en primer lugar al respecto de la **reclamación** que, de acuerdo con el Capítulo VI del Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo -alegado asimismo por la parte reclamante-, en el cual se regula la bonificación extraordinaria y temporal del precio final de determinados productos energéticos y, más en concreto, en su artículo 16, referido a las vías que las estaciones de servicio tienen a su disposición para colaborar en la bonificación, se establece expresamente que "2. El colaborador en la gestión deberá hacer constar en todos los documentos que expida con ocasión del"

Comunidad de Madrid

1. El importe de la operación, distinguiendo el precio antes de aplicar el descuento y después de aplicar la bonificación, así como el importe de la bonificación aplicada.

2. Referencia expresa a la aplicación de la bonificación recogida en este Real Decreto-Ley. En aplicación de lo dispuesto en la normativa citada, manifiesta la empresa reclamada que en la estación de servicio de su titularidad aplican lo dispuesto en el segundo de los apartados citados, de forma que en cada ticket y factura de venta se incluye el texto informativo de la bonificación de dicho Real Decreto-Ley. Asimismo, expone, en aplicación de la misma norma que obliga a los colaboradores a anunciar el precio sin bonificar en la estación de servicio, que en la que el reclamante realizó el repostaje de gasolina objeto de controversia se muestra dicho precio sin bonificar en el monolito o tótem de precios y en el tablón de precios en la entrada de la tienda ubicada en la misma estación, y que en el surtidor y en la caja registradora ya se incluye el precio bonificado, es decir, descontados los 0,20 €/litro. Por último, comunica que el día 27/06/22 a las 05:17 h. el precio sin bonificar era de 2,169 €/litro, información que puede consultarse en la página oficial del Ministerio para la Transición Ecológica y El Reto Demográfico, accediendo a través del enlace: #####. Se pone de manifiesto que este órgano arbitral ha realizado en la web citada la consulta correspondiente al precio de la gasolina 95 E5 el día 27/06/2022 en la Comunidad de Madrid, siendo el precio por litro de 2,139 € y la correspondiente a la gasolina 95 E10 2,219 €.

Por lo que respecta a la irregularidad en los tickets de caja emitidos alegados por la parte reclamante, la empresa reclamada aporta copia de los tres tickets expedidos y explica que, por lo que se refiere al ticket de la caja registradora, al estar ésta conectada a los surtidores, el que fue utilizado para repostar el vehículo del reclamante le envió la información de litros suministrados, en este caso de 37,51 litros, multiplicados al precio ya bonificado de 1,969 €/litro, ascendiendo el total a 73,86 €. En lo referente al ticket de información de puntos de fidelidad, advierte la empresa reclamada que no se trata de un documento de venta, ni es un documento de pago, ni justificante de venta ni de repostaje, mostrando únicamente información de los puntos de fidelidad. Es, indica la reclamada, el ticket del programa de fidelización de BP, por el que se consigue 1 punto por cada litro suministrado. Informa al efecto que ese ticket se emite por el aparato de fidelización de BP, que saca este ticket con la información de puntos canjeados y obtenidos, aparato que no está conectado a la caja registradora ni por tanto a los surtidores. En este aparato, para meter los puntos, previa asignación de precios, se mete el importe repostado, que junto al precio asignado previamente, calcula los litros, puesto que cada litro es un punto. Señala la reclamada que es en ese proceso donde surge el error, puesto que, según expone literalmente “el precio del litro, por error, estaba asignado el precio de monolito, es decir, no lleva aplicada la bonificación de los 0,20 €/l, por lo que al meter el importe total de 73,86 €, el aparato calcula los litros en función del precio sin bonificar de 2,169 €/litro, por lo que el aparato calcula 34 litros, que no son los reales suministrados, puesto que los suministrados son los que indica el surtidor y el ticket de caja () documento de venta, que es el conectado al surtidor, y el que indica la información del repostaje.”

Alude igualmente la reclamada que el motivo de tener el precio de monolito sin bonificar (esto es, de 2,169 €/litro) asignado en el aparato de fidelidad de BP es un mero error del cajero al no cambiarlo, puesto que, manifiesta textualmente “las tarjetas de pago profesionales de BP, se cobran por el mismo aparato, y como es BP quien les factura y



Comunidad de Madrid

(La profesional de pago de BP) hay que asignar en el aparato el precio sin bonificar, puesto que luego se les aplica la bonificación a final de mes en la factura mensual. Y después de una operación de estas, el cajero tiene que volver a asignar el precio ya bonificado en dicho aparato de fidelidad, en este caso, sería de 1,969 €/litro, en vez de 2,169 €/litro, para que al resto de clientes con su tarjeta de fidelidad se le asignen los puntos correctos, correspondientes a los litros suministrados, que son los litros repostados con el precio ya bonificado. Y aquí está el error humano del cajero, cuando la operación anterior era de una Routex y al finalizarla, se le olvidó volver a poner en el aparato de fidelidad el precio ya bonificado". En base a lo expuesto reitera que ese error (haberle puesto al cliente 34 puntos en vez de 37 puntos de fidelidad) nada tiene que ver con los litros repostados ni con el correcto cobro.

En referencia al ticket del datáfono como justificante del cobro en la tarjeta de crédito utilizada por el reclamante, informa la empresa reclamada que se le cobra al cliente 72,11 € porque se le han descontado 1,75 € que tenía acumulado de descuento en su tarjeta de fidelidad MiBP, del total de 73,86 €, según puede verse en el ticket de información del programa de fidelidad de cuya emisión ha explicado en el párrafo precedente.

Por último alega que se contactó telefónicamente con el cliente para tratar de explicarle lo sucedido y cómo funciona el sistema, ofreciéndole los 3 puntos que le faltaban por poner en la tarjeta de fidelidad.

En respuesta a lo alegado por la empresa reclamada, la parte reclamante reitera su pretensión, puesto que entiende que la reclamada está expresamente admitiendo el error de facturación que le obligó a desplazarse de nuevo a sus instalaciones. Además, alega textualmente que "aun así no son capaces de compensar ni reparar el perjuicio causado (). Yo no tengo que saber los procedimientos que llevan a cabo, sino que desde el minuto uno me dieran una información clara, precisa y veraz".

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, el órgano arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de ##### por cuanto queda constatado que la parte reclamada aplicó correctamente la bonificación regulada en la normativa aplicable al precio del combustible repostado por el reclamante el día 27/06/2022, no siendo el error en la emisión del justificante de información de puntos de fidelidad BP de tal calibre para que este órgano arbitral pueda considerarlo como infracción de los derechos del reclamante que, como consumidor, le reconoce la normativa aplicable. Consecuentemente, no cabe admitir la devolución del importe de 5,14 €, ni tampoco la indemnización de 10 €, por cuanto la mera petición de indemnización no resulta suficiente para que sea estimada, siendo necesario la existencia de un daño real y efectivo que ha de ser acreditado y probado, hecho que no ocurre en el caso que nos ocupa.

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,

Comunidad de Madrid

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.