



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 08530.2.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 09 de marzo de 2020, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFIANZA ONLINE , ASOCIACION SIN ANIMO DE LUCRO debidamente acreditada 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: ha comprado a través de la web el producto altavoz inteligente Google Home Mini tiza con precio de 59 euros. Tras confirmarle el pedido con dos emails de compra y que el pedido estaba listo para su recogida, al ir a recogerlo al departamento de electrónica se indicó que se había invalidado la compra y que no era posible recogerlo. Para la compra se usó el cupón descuento obtenido en una web de compras online "canal de chollos" en el cual se ofertaba un descuento del 100% al precio como oferta comercial. Se desplazó desde Illescas para recogerlo ya que le confirmaron que estaba listo para la entrega. Indicó el número del código. Solicita que le entreguen el producto que ha comprado.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de febrero y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Exige al establecimiento que le entreguen el artículo que por dos veces confirmaron. Este tipo de promociones y descuentos en este tipo de dispositivos suele ser habitual en grandes comercios, exponiendo un número limitado de unidades a este precio, con lo cual nada le haría sospechar que tuviese esos problemas.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 24 de febrero de 2020 y explica que su representada cerró una promoción conjunta con su filial de viajes por la cual, todos los clientes que reservasen un crucero dentro de la promoción "cruceros fantásticos" se llevaban un Google Home mini (GHM) de regalo. Los clientes que reservaban en un punto físico, recibían un tarjetón para recoger en un centro comercial. Este era genérico y la promoción válida hasta el 31 de diciembre de 2019.

Se revisa la situación y se detecta que el código genérico ha sido publicado en varios foros, indicando que es gratuito y explicando indiscriminadamente a cualquier usuario cómo obtener el código/descuento. La mayoría de las peticiones no son válidas, incluida la del reclamante, ya que no han efectuado reserva alguna a través de la compañía de viajes.

No procede atender la petición del reclamante, por no ser ajustada a derecho ni a las propias bases promocionales de obtención del cupón descuento.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la empresa atender a su petición: que "le entreguen el producto que ha comprado". Este Órgano arbitral después de valorar la documentación que consta incorporada al expediente, comprueba que el precio del producto adquirido y aceptado fue de 59 euros. Si el usuario rechaza esta posibilidad, se considera que la empresa no debe cumplir ninguna otra obligación derivada de la presente **reclamación**.

Tanto en el pedido efectuado con fecha 20 de octubre de 2019, como en la confirmación de la empresa - de la misma fecha - no se especifica en modo alguno que estuviese sujeto a una promoción o código descuento.

El reclamante no aporta las condiciones concretas por las que se regulaba la supuesta promoción y en ningún caso se considera vinculado al contrato de compra del artículo, por lo que no se puede entrar a conocer respecto de las ventas efectuadas por un canal de compra distinto al de la empresa reclamada.

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.

La entrega del producto y el abono del precio 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.



Comunidad de Madrid

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.