



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 09295.5.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 27 de octubre 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 UNIÓN DE CONSUMIDORES DE LA CM-UCE, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL MADRID, 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 el incumplimiento de una promoción de LG por la compra de un televisor. Según las bases del concurso, hay que enviar documentación original y guardarla, y ahora le piden el recorte del embalaje de cartón, que ya no tiene porque lo ha reciclado, pero sí tiene la foto del código de la caja de cartón, pero no lo aceptan. Reclama y le dicen que en las bases no pone nada de recortable, comprueba las bases y efectivamente no pone nada de recortable, vuelve a reclamar y entonces le dicen que tiene que ser documentación original. Tiene la factura original, el ticket original y una foto del código de barras de la caja de cartón. Solicita la Hoja de Reclamaciones y se la deniegan. Solicita que le paguen la promoción, 200 euros y un altavoz LG WK incluidos en la promoción, una indemnización de 500 euros por perjuicios, y que les multen por publicidad engañosa y por no facilitar la Hoja de Reclamaciones. Adjunta copia de facturas originales, del ticket de compra, fotos de los códigos de barras del embalaje, copia de las bases de la promoción y correos electrónicos con la empresa.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 31 de diciembre de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que en las Bases Legales de la Promoción objeto de **reclamación**, se indica que hay que enviar por correo postal el código de barras original (ubicado en la caja del producto) en el que figure reflejado el número de serie del producto. El cliente no cumplió con estas condiciones, ya que no envió el código de barras original, y no subsanó el error aún habiéndosele requerido para ello por correo electrónico. Al no haber recibido la documentación requerida, el cliente no ha podido ser aceptado en la promoción. Adjunta copia de las Bases Legales de la Promoción.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de marzo de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que envió el código de barras original, de forma inequívoca, y en formato digital. Las bases del concurso no exigían un recorte de la caja de cartón de 15 mm., sino el código de barras original, que realizó mediante una fotografía incorporada al expediente. En otras promociones no ve que haya que recortar el vidrio, la lata o el libro para enviar el código de barras. Además, al tratarse de un código de barras único que corresponde a una única televisión, no puede haber confusión, salvo que LG tenga la costumbre de utilizar el mismo código.

Comunidad de Madrid

De barras para más de un producto. De acuerdo con el artículo 3.1 del Código Civil, la interpretación más lógica es atender a la finalidad de la promoción, que es vender más televisores y dejar a los clientes satisfechos.

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 aporta escrito manifestando que el conflicto sigue igual, reitera su pretensión y renuncia a su pretensión sancionadora al entender que los órganos arbitrales carecen de dicha competencia.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones a día de la fecha de la celebración de la audiencia.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que, leídas las bases legales de la promoción, se comprueba que no especifica que se deba remitir el original del embalaje al que se encuentra adherida la etiqueta con el código de barras, sino el código de barras original que se puede considerar cumplido con una foto del citado código, que se presume único e individual para cada producto fabricado, y demuestra la buena fe con la que ha actuado la parte reclamante, que cumple todos los requisitos de la promoción. En consecuencia, la empresa debe abonar a la parte reclamante 200 euros y un altavoz LG WK 7, y en su defecto otro de similares o superiores características.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo vinculante, será de treinta días, a contar 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



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.