



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00178.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 14 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone lo siguiente:

"El pasado 01Oct2022 en la tienda de la [REDACTED] en el centro comercial de [REDACTED] sobre las 12:50-13:00 de la mañana al llegar vi un cartel que ofertaba una promoción de alquiler de vestido y complemento por 60€, pero al ir a preguntar por ello y llegar la chica morena que previamente el viernes 02Sep2022 nos atendió con desgana y prisa porque se acercaba la hora de cierre, ha retirado todos los carteles de la tienda y me ha dicho que esa promoción ya había terminado sin más explicaciones y sin opción a acogerme a ella aún habiendo visto que en los carteles tanto del escaparate como del interior de la tienda no ponía fecha de finalización de dicha promoción. Los ha retirado de manera despectiva delante mía cuando he preguntado por dicha promoción. Sus otras dos compañeras (más jóvenes) tampoco sabían del fin de la promoción y no me ha dado opción a ella aún habiendo visto los carteles del escaparate y del interior anunciándolo.

Previamente el mismo día 01Oct2022 y a modo recordatorio el 06Oct2022 escribí un email a [REDACTED] (...) comentando esto mismo y nunca me llegaron a responder. Si me hubiesen dejado acogerme a la oferta promocionada en el momento en el que estaba en la tienda, no hubiese pagado el coste de la pamea (89€) que tuve que cambiar por el vestido y pagar la diferencia. Su anuncio eran ambas cosas de alquiler por 60€ y me llevé solo una de ellas por 89€ estando en vigor en el momento que la solicité.

Manifiesto con este comunicado mi descontento ya que me he visto obligada a hacer una reserva por un importe mayor (85€+4€ por el suplemento al cambiar el vestido por el complemento solamente sin optar al vestido) con numero de pedido [REDACTED] a nombre de [REDACTED] puesto que fue mi hermana quien estaba ya registrada en la tienda y se hizo la reserva a su nombre. Ambas hemos sido testigos de lo ocurrido el pasado 01Oct2022 y del mal trato al público que nos dieron.

Solicito el reembolso económico de los 89€ en el mismo medio de pago porque no quiero ningun vale ni ninguna relacion con esta tienda despues de la malisima experiencia."

La **empresa reclamada** aporta escrito en el que acepta expresamente someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

de Madrid, y alega que *“la solicitante de la reclamación realizó el pedido el día 2Sept2022, como dicta en el resumen de los hechos de su solicitud, y como se puede ver en el albarán de la realización del pedido (Anexo4). La promoción de 1 vestido y 1 accesorio 60€, fue lanzada el 14Sept2022, 12 días después de su paso por la tienda y de haber pagado el pedido. Esta promoción estuvo vigente durante un periodo de 16 días, hasta el 30Sept2022. La promoción fue comunicada a lo largo de la semana a través de las redes y en la propia tienda física de [REDACTED], donde había carteles y creatividades expuestos, sin embargo, al haber realizado el pedido antes de lanzar la promoción, la solicitante no puede acogerse a ella ya que solo aplica a pedidos nuevos a partir de esa fecha (14Sept2022). Además, lo que la clienta solicitó fue cambiar los productos de su pedido [REDACTED] el 1Oct2022, y el cambio se realizó de acuerdo con las condiciones aplicando solamente la diferencia de tarifa. Es por esto que no podremos aceptar la solicitud de devolver los 89€ del alquiler, ya que [REDACTED] en ningún caso podría haberse acogido a la promoción, e hizo uso del pedido el 17Nov2022”*.

La **parte reclamante** contesta por escrito *“reitero que a pesar de que digan que la promoción finalizó el 30/09/2022, el 01/10/2022 estuve en la tienda y el cartel promocional seguía expuesto y no me dejaron optar a acogerme a dicha promoción, ni mucho menos me dejaron acogerme con un nuevo pedido a la promoción en vigor. Por mucho que insistan y por mucho pantallazo que quieran alegar la promoción estaba vigente y no me dejaron acogerme a ella. Solicito el reintegro de la diferencia de lo pagado (sin promoción) y del precio con la promoción que debían aplicarme”*.

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** no aporta nuevas alegaciones.

La **parte reclamada** no aporta nuevas alegaciones.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto al carecer la parte reclamante de legitimación activa para solicitar el arbitraje al no ser la titular del contrato ni haber pagado el precio reclamado, y no haber aportado documento de representación en nombre del titular. Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 48 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, no ha aportado los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, no habiendo aportado ninguna prueba en relación con la promoción reclamada y su incumplimiento, si quiera la fotografía del cartel que manifiesta que estaba expuesto en el local el día 1 de octubre de 2022.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.



Comunidad de Madrid

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.