

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00595.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 de mayo de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de Asociación Española de la Economía Digital debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que se expone:

[REDACTED] *"Realice una compra de varias colonias en el [REDACTED] las cuales fueron promocionadas por instagram con codigos de descuentos de varios "Influencers" en la red Social Instagram. Al aplicar los codigos eran acumulables por lo que al aplicarlos las colonias estaban mas baratas de lo normal. Tras comprar 4 de ellas y confirmar la recogida y envio de las mismas procedi a ir al local y me denegaron los productos en la tienda diciendo que se debia a una compra fraudulenta relacionada con el metodo de pago. A los dias me cancelaron los pedidos sin explicacion alguna. Tras escribirles me dijeron lo siguiente "Estimado cliente, Se ha procedido a la cancelación del pedido por la utilización abusiva de los términos comerciales aplicables. Reservándose [REDACTED] las acciones oportunas." Tras mediar por Confianza Online alegan que tenian un fallo informatico que permitia el uso de varios codigos de descuento. Y que los citados Influencers explicaban perfectamente el contenido y alcance de la promoción: un único vale aplicable por cada compra superior a 45 € en los perfumes de [REDACTED] y [REDACTED]. Que base legal tiene que los influencers digan terminos y condiciones en un "Histori" de istagram sin dejar ningun enlace o comentario con las bases." Solicita los productos que compró, y cuantifica su pretensión en 224,9 €.*

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 reclamada** aporta escrito al que adjunta documentación, de los que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *"en relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED] del pasado 2 de diciembre con motivo de su solicitud de compra de cuatro perfumes de las marcas [REDACTED] (1) Y [REDACTED] (3), efectuada por el mismo a través de nuestra página web, y empleando como medio de pago múltiples vales promocionales "[REDACTED]" de 10 € cada uno, divulgados por distintos conocidos Influencers a través de las redes sociales, hemos de informarle que, tal como ya le fue comunicado a las pocas horas de hacer el pedido a todos los*

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

clientes afectados, incluido el Sr. [REDACTED], se "ha procedido a la cancelación de aquellos pedidos sobre los que se hizo una utilización abusiva de dichos vales promocionales y ajena a los términos comerciales aplicables".

En el caso concreto, el Sr. [REDACTED] pretendía canjear la práctica totalidad de sus cuatro compras (por valor total de 224,90 €) empleando hasta veintiún vales o cupones descuento distintos, cuando era perfectamente conocedor de las condiciones de la promoción y habiendo detectado ese craso error en la validación de los vales decide lucrarse ilegítimamente de ello, pretendiendo adquirir a coste irrisorio de 4,30 €; 0,20 €; 8,50 € y 1,90 € los citados cuatro perfumes a base canjear repetitivamente el mismo cupón descuento las citadas veintiuna veces. Por un fallo informático, al aplicar el vale promocional para la primera compra, el mismo no quedaba "usado/bloqueado" por lo que se podía repetir "n" sucesivas veces a capricho del usuario que "detectaba" que su vale seguía vigente.

Como podrá comprobar en los archivos adjuntos, los citados Influencers explicaban perfectamente el contenido y alcance de la promoción: un único vale aplicable por cada compra superior a 45 € en los perfumes de [REDACTED] y [REDACTED]. Condiciones que, en el caso concreto del Sr. [REDACTED], no se cumplieron reiteradamente, motivo por el cual, su pedido hubo de ser cancelado.

[REDACTED] Aportamos, igualmente, copia de la divulgación que del citado error se publicó en distintas RRSS, como "Chollometro", donde muchos de los compradores, conscientes del uso ilegítimo de los vales, "se jactaban" de ello e incitaban a otros potenciales compradores a su uso. Por todo ello, como le indicábamos más arriba, mi representada se ha visto en la obligación de cancelar todos aquellos pedidos que, como el del Sr. [REDACTED], no cumplían las normas de utilización de los vales por un uso ilegítimo de los mismos, contrario al principio de buena fe contractual que preside toda relación entre comerciante y consumidor."

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

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 de la parte reclamante al considerar que un consumidor medio conoce el funcionamiento y uso de los cupones promocionales, en el sentido de que se aplica un único cupón en cada compra, de otro modo supondría que un producto, incluso de un precio muy elevado, se podría adquirir por un precio irrisorio utilizando reiteradamente el cupón hasta su límite divisible, en este caso 9,99 €. Además, de la publicidad emitida por terceros, se desprende que se podía aplicar el descuento de 10 € por compras superiores a 45 €, es decir que se aplica un cupón a cada compra. Finalmente, indicar que la empresa actuó con diligencia, procediendo a la cancelación y reembolso de los pedidos cuando detectó el error informático que no bloqueaba el cupón en la misma compra.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y 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.



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.

Madrid, 16 de mayo de 2023
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL



