



Comunidad de Madrid

RESOLUCIÓN ARBITRAL DE NO ENTRAR A CONOCER

N/R.: 21 - ARBC - 09302.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 22/03/2023, designado el órgano arbitral unipersonal constituido por D^a. [REDACTED], árbitra acreditada ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Recibida con fecha 01/09/2022 solicitud de arbitraje y dictada el 13/02/2023 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 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 [REDACTED] ante la negativa de empresa reclamada, [REDACTED] a que el reclamante pudiera optar por el fraccionamiento de pago del repostaje efectuado en esa gasolinera, por importe de 90,01 €, para poder utilizar un cupón descuento emitido a través de la aplicación [REDACTED] que, según manifiesta el reclamante, autoriza su uso por cada consumo mínimo de 30 €, razón por la cual solicita la aplicación de los cupones con efecto retroactivo.

Convocada la audiencia escrita el 22/03/2023, 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, **que [REDACTED] es una aplicación del grupo [REDACTED] que permite realizar el pago de repostajes de combustible en las estaciones de servicio de [REDACTED] y cuyas condiciones de uso, de aplicación de descuentos y de cupones de descuento y otras diversas ofertas las determina la propia aplicación [REDACTED] con los usuarios de la misma.**

En segundo lugar, y por lo que respecta al cobro del repostaje objeto de controversia, **expone la reclamada que en el cobro con la aplicación [REDACTED] utilizan un terminal TPV de [REDACTED], instalado por el [REDACTED] y que determina qué descuentos se pueden o no realizar.** Por lo que respecta al repostaje realizado por el reclamante, manifiesta que los usuarios de [REDACTED] sólo pueden canjear un único cupón de descuento por cada operación de repostaje. La empresa reclamada advierte a este respecto que [REDACTED] concreta muy específicamente en su aplicación que no se puede utilizar otro cupón, ni el uso de su saldo.

Finaliza solicitando, en base a lo expuesto, el archivo de la reclamación interpuesta, puesto que, según manifiesta textualmente "nosotros no intervenimos en las condiciones de uso de la aplicación (...) [REDACTED], ni podemos modificar las condiciones con los usuarios de la misma a la hora de realizar un cobro."

La parte reclamante comparece ante la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, y ante lo expuesto por la parte reclamada alega literalmente que "es [REDACTED] quien se encarga de hacer cumplir la normativa y no se impide que una operación se desglose en 3 y que se pueda aplicar en cada una de ellas un cupón. (...) Parece[n] insinuar que el TPV de [REDACTED] no permite

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

hacer lo que yo pedía, pero como dije es algo que he hecho muchas veces y adjunto precisamente 4 pagos de una misma operación y realizados en la misma gasolinera.”

Solicita consecuentemente la aplicación de cupones con efecto retroactivo o la devolución del importe de los mismos, así como el abono de 10 €.

Se pone de manifiesto que en las capturas de pantalla aportadas por el reclamante donde se detallan las operaciones de repostaje correspondientes a los 4 pagos referidos en sus alegaciones, **cada cupón descuento consta de un nº de referencia diferente.**

Asimismo, en la consulta a las condiciones de uso de la aplicación [REDACTED] en la web [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) consta la siguiente información:

“[REDACTED] es una aplicación informática titularidad de [REDACTED], que proporciona a sus usuarios acceso a promociones y descuentos y permite realizar compras/pagos de productos y/o servicios **en las Estaciones de Servicio del grupo [REDACTED]** y en otros establecimientos adheridos”.

“Las presentes Condiciones de uso (en adelante, las “Condiciones”) regulan los términos y condiciones para que puedas adquirir/descargar/utilizar [REDACTED] a través de tu dispositivo (en adelante, el “Dispositivo”) y los que aplican a tu condición de titular de Tu Cuenta [REDACTED] y miembro del Programa [REDACTED].”

Tras lo cual y, previa deliberación, el órgano arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente Acuerdo, 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 la pretensión de D. [REDACTED] por falta de legitimidad pasiva de la empresa reclamada [REDACTED], [REDACTED], dado que el reclamante no ha acreditado pertinente y suficientemente que el uso fraccionado de los cupones descuento en el pago del repostaje de combustible **dependa exclusivamente de la voluntad de la reclamada** y se realice de la forma que él pretende, **a través de una aplicación que, por otro lado, como se ha constatado, es titularidad de otra entidad mercantil,** [REDACTED]

Procediendo por todo ello el archivo del expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

Notifíquese a las partes la presente Resolución, haciéndoles saber que contra la misma no cabe recurso alguno y para que conste, firma el presente el órgano arbitral unipersonal, en el lugar y fecha al principio señalados.

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