



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14324.6/2022

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 con la lectura de la reclamación en la que solicita *"que se revise si el comportamiento de la empresa es lícito o no, se le obligue a respetar el contrato de venta o eventualmente ofrecer una compensación oportuna, además de multar la empresa si se detecta algún comportamiento no legítimo. A la fecha actual no he obtenido ni los productos ni la devolución del dinero (a que no estoy interesado, quiero mis productos). He comprado unos productos en un comercio online respetando sus términos y condiciones, no veo porque el comerciante pueda arrogarse el derecho de cancelar compras sin explicar la razón, además amenazando: Reservándose [Redacted] las acciones oportunas"*.

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, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *"en relación con la reclamación formulada por D. [Redacted] del pasado 1 de diciembre de 2022, con motivo de sus solicitud de compra de unos perfumes de la marca [Redacted], efectuados a través de nuestra página web, y empleando como medio de pago diversos vales promocionales "friendly" de 10 € cada uno y que eran divulgados por distintos conocidos Influencers a través de diversas redes sociales, hemos de informarle que, tal como ya les fue comunicado a las pocas horas de efectuar su pedido a todos los 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. Por un fallo informático, al aplicar el vale promocional durante el proceso de pago de la 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]. Condiciones que, en el caso concreto de estos 26 reclamantes, ninguno de ellos cumplió. Aportamos, igualmente, copia de la divulgación que del citado error se publicó en*

ARBRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

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, mi representada se ha visto en la obligación de cancelar todos aquellos pedidos que 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** contesta por escrito manifestando que:

"Una imagen en redes sociales no puede ser considerada una válida base legal para sus alegaciones (también podría ser una falsificación, yo podría producir una imagen similar que diga lo contrario). Además, para aclarar: en ningún caso y en ningún lugar se habla de "un único vale aplicable por cada compra", es más, se habla de un descuento adicional de 10 euros, adicional a otros descuentos? ¿Al precio descontado? No se hace referencia a nada más.

La empresa tiene ya bastantes casos y es conocida en redes sociales donde suele saltarse las leyes y suele tomar sus usuarios por tontos (89% de usuarios descontentos, eso ya dice mucho). Este es otro caso: siguen hablando de "utilización abusiva de dichos vales promocionales y ajena a los términos comerciales aplicables" sin especificar donde están publicados estos términos comerciales y qué punto aplicaría. Hago notar que aquí en España lo que rige estos acuerdos son solo los Términos y Condiciones que en su caso están publicados aquí:

En los Terminos y Condiciones que he revisado varias veces no hay ningún apartado que impida hacer la compra de la forma en que la hice, con lo cual yo creo haber cumplido perfectamente estos Terminos y Condiciones."

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.

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**

Comunidad de Madrid

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.

Previa 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

[Redacted signature of the President of the Arbitration College]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted signature of the Consumer Representative]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature of the Business Sector Representative]

