



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14520.8/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 16 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:

“He devuelto una prenda en la tienda por la que he recibido un vale de devolución de la tienda. Para mi sorpresa cuando he ido a utilizar el vale para comprar en la tienda, me indican que este vale está caducado. En ningún momento me indicaron esto en el momento de darme el vale, es más como el vale es en papel, me anotaron el código del vale con bolígrafo porque me indicaron que con el paso del tiempo la tinta impresa en el vale se podría borrar, pero que habiéndome anotado con bolígrafo el código del vale en el mismo vale, esto era más difícil que se borrara y que cuando fuera a comprar ellos podrían meter este código y ver el importe de mi vale. Les he insistido en la tienda, que esto no puede ser, que mi vale no puede estar caducado. Que es mi dinero, y que mi dinero (a menos que lo indique el Banco de España) en España no puede caducar. Que por favor me atendieran, pero fue imposible. Por lo que pedí la hoja de reclamación. Solicito que me devuelvan mi dinero. Que al menos me dejen comprar con mi dinero alguna prenda. Aunque ya realmente lo que querría de esta tienda es que me devuelvan mi dinero”.

La **empresa reclamada** aporta escrito manifestando expresamente que desea someter esta reclamación a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, sabiendo que ello implica la renuncia a plantear los mismos hechos por la vía judicial y le obliga al cumplimiento de las decisiones del órgano arbitral y alega que *“los vales tienen una duración de 365 días desde su fecha de emisión. Estas condiciones están expuestas tanto en el mostrador de caja como en el pie de ticket. Una de vuestras compañeras ya estuvo en nuestro negocio hace unos meses y comprobó que todo estaba ok pero os adjunto las imágenes de como tenemos expuesto el cartel de las condiciones y otra imagen de mas cerca para que puedan leerlas mejor.”*

La **parte reclamante** contesta por escrito manifestando que *“la empresa ha dado una respuesta adjuntando una copia de un tickets en el que indican que ellos no devuelven el dinero cuando devuelves una prenda, dan al comprador (que ha sido mi caso) un vale de abono para comprar en sus tiendas, pero además este vale tiene una fecha de caducidad, que cuando vas a sus tiendas sus empleados te indican (es lo que me indicaron a mi) que estos vales aunque la empresa lo ponga, éstos vales de abono no caducan, ya que en España esta norma está prohibida. Por mi parte y aunque probablemente yo no consiga nada, me gustaría continuar con el expediente. Al menos*

ARBCRU22

Comunidad de Madrid

me daría por satisfecho si esta empresa cambia éstas normas y esto no le vuelve a pasar a ninguna otra persona. Desde luego a mi me gustaría ganarles, pero si no caso no lo ganara, al menos conseguir que con mi solicitud se pueda cambiar algo de cara a un buen servicio para el cliente. He enviado todos los documentos que tengo, el ticket que me dieron en la tienda y la hoja de reclamación”.

Cuantifica su pretension en 55.30€, que es el valor del vale que le dieron por la devolución de la prenda. Adjunta fotos del ticket y del vale.

La **parte reclamante** aporta nuevo escrito manifestando que *“ya que ha pasado tanto tiempo y el reclamado no se pone en contacto conmigo, y por lo que veo no quiere reconocer mi derecho a la devolución de mi dinero (si así consideráis vosotros que sí que lo tengo), me gustaría que me compensaran todo este tiempo que ha pasado, todos los movimientos y tiempo que he tenido que hacer (y el molestaros a vosotros) para mi reclamación. Me gustaría reclamarles el doble (110,60€) de la cantidad que me tienen que devolver (si es que sale favorable a mi que tengo el derecho a que me hagan la devolución). También porque ha pasado ya tanto tiempo, que el dinero hoy no vale lo mismo que hace dos años que debían haber recibido mi devolución”.*

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 reclamada** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que *“devolveremos el importe en la misma forma de pago que se realizó la compra. El cliente puede pasar por nuestra tienda para que le abonemos el importe”.*

La **parte reclamante** 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante de manera que tal y como ha manifestado la empresa reclamada en su escrito de fecha 14 de julio de 2023, procede a devolver a la parte reclamante el importe de la compra **55,30€**. No procede la compensación de daños perjuicios que no están debidamente acreditados, justificados ni cuantificados en el expediente.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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.

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

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



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.