



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00727.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 27 de septiembre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº [REDACTED] el pasado 11 de noviembre de 2023, por un importe de 43,31 Euros. Según alega la particular, ante la imposibilidad de poder canjear un cupón de 10 Euros en la compra, contactó con la reclamada en varias ocasiones y, a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una respuesta o solución.

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 por escrito y a través de confianza Online.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "la aplicación del cupón sobre el pedido realizado; el abono del mismo producto que he tenido que adquirir en otro establecimiento por valor de 119, 98 € al no haber podido usar las cremas ya recibidas, y una compensación por las molestias ocasionadas.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 30 de junio de 2024 se refiere: "En relación con la reclamación formulada por Dña. [REDACTED], relativa a la compra de unos cosméticos a través de la Web, les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que, se procedió a remitir al cliente un vale promocional para que pudiese canjearlo en un nuevo pedido, habiendo sido ya canjeado en un pedido; Así mismo, como atención comercial, se le ofreció al cliente una tarifa plana de envíos [REDACTED] (con validez de un año), siendo rechazado por la Sra. [REDACTED]

Aprovechamos estas líneas para reiterarle nuestras disculpas por las molestias ocasionadas, ajenas en todo caso a nuestra voluntad de servicio al cliente, y le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Queda acreditado que no se aplicó el descuento referido por la reclamante, pero que dicho importe del descuento, se ha ingresado a la reclamante para su uso, pero sin previo aviso.

2º La mercantil ofrece el descuento no aplicado y se procedió a remitir al cliente un vale promocional para que pudiese canjearlo en un nuevo pedido y como atención comercial, se le ofreció al cliente una tarifa plana de envíos [REDACTED] (con validez de un año y de importe 19,90€). El descuento de 10 € es ingresado en la cuenta de la reclamante, sin previo aviso, y la tarifa plana de los envíos es rechazado por la reclamante.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

4º La reclamante solicita: "1º devolución de los 10 € cobrados de mas que de alguna forma; 2º se me indemnice por toda esta situación irregular por parte de la empresa en la que se ha visto envuelta; 3º Que le hagan un ingreso por la cantidad de 119'98 €, que tuvo que abonar por la compra de unas cremas que me compró hasta saber qué iba a ocurrir con este tema.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y se aceptan las dos ofertas de la mercantil a la reclamante, la primera, el descuento de los 10 €, ya está gestionada y terminada, y la segunda, tarifa plana de envíos [REDACTED], debe ser materializada en el importe de la misma, 19,90 € en un cheque regalo a la reclamante, para usar de la forma en la que esta considere.

Se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante con respecto a la devolución del importe de la nueva compra, 119,98 €, que es la indemnización solicitada, ya que no se considera acreditado el daño que deba ser resarcido o reparado de esa manera y/o importe, siendo suficiente, a criterio de este órgano arbitral, las compensaciones antes indicadas, máxime cuando el pedido realizado es de 43,31 €.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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

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 al principio.

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