



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11621.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 17 de mayo de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº [REDACTED] (Camisetas de hombre), con fecha 10 de mayo, por un importe de 1,69 Euros con el canje de un cupón y el pedido nº [REDACTED] con fecha 2 de abril, por un importe de 64,99 Euros. Según alega el particular, tras solicitar el cambio de unas prendas del pedido nº [REDACTED] por teléfono desde la reclamada, le indicaron que debía realizar un nuevo pedido abonando el importe completo en este caso y el vale que había canjeado junto con la devolución del primer pedido, se lo descontarían del primer pago o del segundo, pues realizó dos pedidos por ello finalmente, recibiendo el vale el 4 de mayo

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "No conforme con la gestión realizada, pues quería aplicar el vale descuento sobre el pedido original o el cambio, solicita el abono del importe del cupón por valor de 16,49 Euros.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En relación con la solicitud de arbitraje presentada por [REDACTED], relativa a la reclamación formulada por unos vales promocionales, les informamos que, una vez recabada la información correspondiente al Dpto. de Atención al Cliente de Venta a Distancia, nos indican que, tal y como se informó en su día [REDACTED] la mercancía adquirida el día 2 de abril de "Camisetas de hombre" con nº de pedido [REDACTED] utilizando un cupón promocional, lo entregaba directamente el proveedor, motivo por el que para realizar cualquier cambio de mercancía era imprescindible cursar la devolución y tramitar un nuevo pedido.

Solicitada la devolución por [REDACTED] se le cursó al cliente el pedido nuevo nº [REDACTED] con fecha 22/04/23 donde se le respetaron los costes de la mercancía.

Una vez recogida la mercancía del primer pedido, se procedió a realizar el abono al cliente y se le emitió también como abono un nuevo cupón por importe de 16,49€ en el mes de mayo.

Dicho cupón lo gastó [REDACTED] en un 3º pedido nº [REDACTED] el 10/05/23, motivo por el que no procede acceder a la reclamación efectuada por el cliente".

En su escrito de 17 de abril de 2024 refiere: "En relación con la Audiencia Escrita a la que se ha citado a mi representada para formular cuantas alegaciones estime pertinentes, derivada de la reclamación interpuesta por [REDACTED] por un importe discutido de 16,49 euros que se generó por la emisión de un cupón promocional en una de sus compras, esta Parte debe poner en su conocimiento, los siguientes antecedentes:

- Que, [REDACTED] realizó un primer pedido con núm., de Ref., [REDACTED] el día 2 de abril de 2023, cuya devolución se solicitó.
- Seguidamente, se le informó de los trámites a seguir: entrega de la mercancía y realizar un nuevo pedido respetándose las mismas condiciones de su primera compra.



Comunidad de Madrid

- Recogida la mercancía del primer pedido y cursado su abono, la devolución quedó efectuada y [REDACTED], realizó un nuevo pedido, con núm. de Ref. [REDACTED], el día fecha 22 de abril al mismo coste.
- Por las acciones anteriores, se emitió un nuevo cupón promocional con un saldo canjeable de 16,49 euros a su favor para futuras compras.
- Dicho cupón se utilizó con posterioridad en una tercera compra con núm., de Ref. [REDACTED], el día 10 de mayo de 2023, por lo que no procede su abono.

En virtud de lo expuesto, esta Parte debe manifestar que no mantiene ningún saldo pendiente con el Sr. [REDACTED], toda vez que dicho importe fue canjeado en su última compra y cuyos datos identificativos se han facilitado para sus debidas referencias.

Este escrito se hace acompañar de toda la documentación acreditativa de tales extremos como **Documentos N.º 1, N.º 2, N.º 3 y N.º 4**, consistentes en el historial de compra, confirmación de los pedidos y justificante del importe del cupón canjeado.

Sirva la anterior argumentación para desestimar todas las pretensiones del reclamante al no proceder en Derecho, la emisión de un nuevo abono a favor de este cliente.

Por esta razón, se ruega, previo a los trámites que procedan, se dé por evacuado este trámite dando por cerrada la presente incidencia, y acordándose su archivo, se proceda a resolver a favor de [REDACTED]

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el reclamante refiere que le informaron por teléfono de la devolución del importe en metálico y no en un vale, pero de dichas manifestaciones no aporta documento ni prueba alguna que así lo acredite.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y DESESTIMAN las pretensiones del reclamante, no teniendo documento que fundamente su solicitud.

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. En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro 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.