



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 12761.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 19 de diciembre 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 solicitud de arbitraje: "Entrego tarjeta regalo nº 5309049927432. Comprueban con el lector que contiene la cantidad de 100€ pero se niegan a admitirla como medio de pago porque dicen que está deteriorada y aunque hayan comprobado que tiene el dinero no me la pueden aceptar. Pregunto por la solución pero no me dan ninguna, me exigen que les aporte documentación de quien me regaló la tarjeta...?? Cumplimenté Hoja de reclamacion el 14/09/2024" SOLICITA: "Que se admita mi tarjeta regalo como medio de pago con la cantidad que la entidad que me regaló (100€), yo no tengo porque sufrir el protocolo interno de [REDACTED] yo tengo ese dinero y exijo su validez. En caso contrario entenderé que se trata de una estafa por parte de [REDACTED] ya que en ningún momento argumentan la legitimidad del dinero existente en la misma sino que se trata de cumplimentar un proceso interno suyo. También solicito una indemnización por el tiempo y el combustible gastado además del mal trago por pedir algo que es justo y que fue un regalo."

El reclamante aporta junto con la solicitud de arbitraje una hoja de reclamaciones de 14/09/2024 en la que la empresa reclamada hace las siguientes alegaciones: "El cliente presenta tarjeta regalo con el código deteriorado. Solicitamos al cliente justificación de entrega el concurso CC. Islazul para solicitar traspaso a nuestra administración", así como la tarjeta de [REDACTED] nº 5309049927432 con un código V1.0

La empresa reclamada presenta escrito de 17/10/2024 en el que manifiesta que "En referencia a la reclamación 21 - ARBC - 12761.0/2024 de [REDACTED] indicar que el cliente presenta la tarjeta regalo deteriorada porque falta el código PIN de seguridad necesario para poder canjear el saldo de la misma. Al cliente se le solicitó en el mismo momento un justificante de que se le hace entrega de dicha tarjeta en un concurso del centro comercial Islazul, tal como él nos indica, para poder solicitar a nuestra administración el traspaso del importe a otra tarjeta, pero el cliente no quiso aportarla. Quedamos a la espera de que nos lo haga llegar para poder realizar la gestión."

El reclamante presenta escrito de 22/10/2024 en el que manifiesta que "Que habiendo recibido traslado de expediente con las alegaciones del reclamado y estando en plazo para contestar a las mismas alega que: Recibió una tarjeta regalo de [REDACTED] por importe de 100 euros como regalo por la participación en un concurso organizado por un centro comercial donde hay tienda de [REDACTED]. Que acudió a [REDACTED] reclamado con dicha tarjeta donde confirmaron que la cantidad existente en dicha tarjeta es de 100€ Que se negaron a reconocer la tarjeta como valida y según alegan en su descargo por no tener el número pin y según alegan también me comunicaron que debería aportar un justificante de haber recibido ese regalo. Eso no lo recuerdo así pero aunque fuera de esa forma yo no tengo posibilidad de aportar esa documentación porque precisamente ha sido un regalo. Yo no tengo la culpa de que al regalo le falte el PIN como dicen, yo tengo un regalo que han confirmado posee 100 euros y el resto no es problema mío, sus normas internas

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

no son de mi incumbencia.”

El reclamante presenta solicitud de arbitraje, valorando económicamente su pretensión en 200€. En un escrito posterior, indica que para gestionar la reclamación ha realizado unos 60km, pero no aporta justificante de suministro de combustible al no haber realizado repostaje en esos momentos.

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 08/12/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 29/11/2024 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

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, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de [REDACTED] en base a las siguientes consideraciones: la empresa reclamada no ha puesto en duda en ningún momento las manifestaciones del reclamante de que la tarjeta tenga un saldo de 100€, no acredita que se hubiera canjeado anteriormente y pide al reclamante una justificación de la entrega u origen de la tarjeta regalo que no parece razonable exigirle para el canje de la misma, basándose en la necesidad de un pin que el reclamante desconoce. Por lo que la mercantil reclamada facilitará al reclamante una tarjeta regalo por importe de 100€ en el plazo de cumplimiento de este laudo. Se **DESESTIMA** la pretensión de compensación de daños y perjuicios puesto que no se acreditan ni justifican documentalmente.

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.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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