



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14816.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

[REDACTED] ha realizado un acuerdo con [REDACTED], de manera que los clientes de la tarjeta [REDACTED] pueden canjear sus puntos por euros para acumular en el Cheque Ahorro del [REDACTED]. Yo soy cliente de ambos servicios. El día 8 de octubre atendiendo a esta nueva promoción, aunque mal explicada o mal entendida por mi parte, intenté canjear mis 139 puntos de [REDACTED] por euros en el [REDACTED], no me fue posible, escribí al correo de atención [REDACTED] y el día 10 de octubre me preguntaron por el navegador utilizado, pensé entonces que cambiando de navegador podría hacer dicho canje, así fue, pero cometí un error porque no entendí bien la promoción y perdí todos los puntos de mis tarjeta [REDACTED]. Escribí entonces de nuevo ese mismo día 10 para pedirles que cancelaran ese canje, indicando expresamente que quería mis puntos en [REDACTED] y no los euros del [REDACTED]

No obtuve respuesta. Decidí llamar el 14 de octubre al teléfono de [REDACTED] 566, allí me tomaron nota y pasaron una notificación, al no recibir respuesta el día 23 de octubre volví a llamar y me dijeron que no se podía echar para atrás, no conforme con esa respuesta volví a llamar y puse una reclamación a través de un sistema automático donde me indicaron que me mandarían un correo electrónico con número de reclamación, correo que nunca llegó. También escribí de nuevo a correo [REDACTED] y me volvieron a decir que NO. Hablé con [REDACTED] me dijeron que ellos recibían un listado de los clientes que había solicitado hacer ese canje de puntos y que tardaban unas 48-72 horas en realizar dicho canje, por tanto cuando yo escribí a [REDACTED] estaba dentro del plazo para que no se llevara a cabo el canje. Además he de añadir que ese Chequeahorrço aún no se ha emitido y yo no he utilizado los euros canjeados, es decir, que no pretendo beneficiarme de una cosa y de la otra.

Pretensiones: atendiendo al Derecho al desistimiento que todos los usuarios tenemos, que entiendo que es de 14 días y dentro de los cuales yo estaba, que me devuelvan a mi tarjeta [REDACTED] los puntos que tenía acumulados, un total de 139. Y que me descuenten del ChequeAhorro del [REDACTED] los euros adquiridos por haber hecho de manera equivocada ese canje. Tanto [REDACTED] como [REDACTED] tienen mis datos referidos a los números de tarjeta ya que están asociados a mi DNI.



Comunidad de Madrid

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 reclamante** aporta escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que pone de manifiesto lo siguiente:

En mi reclamación inicial indicaba que los euros que se habían cargado en mi Chequeahorro de [REDACTED] a cambio de los puntos de la tarjeta de [REDACTED] no los había gastado porque no se había emitido ese Cheque. Con el paso de los meses se han ido emitiendo distintos Chequeahorro que sí he utilizado por no estar resuelto este litigio. Actualmente no existe Chequeahorro emitido, pero sí tiene dinero acumulado que podrían canjear por puntos en la tarjeta [REDACTED]

En definitiva, mi petición sigue siendo la misma, que me carguen en mi tarjeta [REDACTED] 139 puntos descontando en euros del Chequeahorro de [REDACTED] que si no recuerdo mal fueron 9,25 €. Si se fallara a mi favor y no hubiera 9,25 € en el Chequeahorro porque de nuevo lo he utilizado, y mientras sigo generando euros en el Cheque (puesto que siempre genero como mínimo 7€), quizá la solución pase por no acumular euros hasta ese máximo de 9,25€

Espero haberme explicado bien. Aquí les dejo la promoción a la que me acogí, y que utilicé mal por error mío y por no haber entendido bien esta nueva asociación entre [REDACTED] y [REDACTED]. Como ya dije al iniciar el proceso, en el mismo momento me di cuenta de que no quería ese cambio y solicité tanto telefónicamente como por mail que revertieran la situación recibiendo siempre un no como respuesta. Incluso indicándome desde [REDACTED] que ellos recibían un listado con las solicitudes de cambio de puntos [REDACTED] en un plazo de 48h, dentro de los cuales estaba mi petición de no hacer ese cambio. El motivo de querer revertir la situación es que es mucho más ventajoso para mí los puntos en la tarjeta [REDACTED] que los euros en el Chequeahorro de [REDACTED]

Promoción (según Web de [REDACTED])

El [REDACTED]

ChequeAhorro: canje de puntos

Si eres [REDACTED] puedes canjear tus Puntos [REDACTED] por importe para destinar a tu ChequeAhorro de [REDACTED]

El canje se realiza a través de tu Área Privada de renfe.com, en el apartado Mis puntos > Canjear puntos. Deberás indicar el número de Puntos Renfe a canjear y el número de tu tarjeta de socio de [REDACTED]. ¡Por cada 15 Puntos [REDACTED] obtendrás 1 € en tu ChequeAhorro!

Una vez realizado el canje, recibirás un correo electrónico de confirmación. El importe destinado se sumará al importe total de tu próximo ChequeAhorro.

La **parte reclamada** no aporta alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:



Comunidad de Madrid

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al considerar que el conflicto no versa sobre la celebración de un contrato a distancia de adquisición de un bien o prestación de un servicio sobre el que el consumidor tiene legalmente reconocido el derecho a desistir, sino sobre una ventaja para los socios del programa de fidelización [REDACTED], por la que el socio puede incrementar el importe del ChequeAhorro al canjear puntos [REDACTED] por euros.

Que las condiciones de la ventaja están claramente informadas de acuerdo con la información aportada al expediente por la parte reclamante, de manera que se entiende que el canje supone intercambiar, permutar, cambiar, conmutar, sustituir...los puntos [REDACTED] por euros en el ChequeAhorro, es decir son opciones alternativas y no acumulativas, siendo el consumidor quien realiza la gestión por sí mismo y especifica el número de Puntos [REDACTED] del total del que dispone que desea canjear, cambiar, por euros en el ChequeAhorro.

En cualquier caso, se comprueba que no consta en el expediente ningún documento de la empresa que gestiona el Club de Fidelización y el ChequeAhorro sobre la incidencia reclamada, las condiciones de la ventaja objeto de reclamación, y el histórico del ChequeAhorro de la reclamante, y en concreto si fue o no gastado el ChequeAhorro al que se aplicó la Acumulación de los puntos [REDACTED] objeto de reclamación.

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 naturales 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 principio.

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