



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00628.7/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 29 de septiembre de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CONSUMIDORES MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

ME PERSONÉ EN LA TIENDA DE LA VAGUADA PARA COMPRAR "EAU DE TOILETTE ALLURE HOMME PORT DE CHANEL, QUE MARCA UN IMPORTE DE 123 €. RECIBÍ UN MENSAJE EN EL MOVIL QUE DECÍA "EN REYES, REGALA CON DOUGLAS. APROVEHA - 20% DE DESCUENTO EN FRAGANIAS Y TRATAMIENTOS POR COMPRA SUPERIORES A 99 € SOLO EN TIENDAS, HASTA 05/12". CUANDO ESTOY EN EL ESTABLECIMIENTO ME DICEN QUE ESTE PRODUCTO NO TIENE DESCUENTO. ME PARECE INADMISIBLE DESPUÉS DE HABERME DESPLAZADO DESDE OTRO LUGAR. ENTIENDO QUE ES PUBLICIDAD ENGAÑOSA PORQUE NO ESTAN TODOS LOS ARTÍCULOS Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) ME SEAN DEVUELTOS 24,6 euros.

En fecha 30 de junio de 2025 se realiza un requerimiento a la parte reclamante para que aporte copia de la promoción a la que hace referencia en su solicitud de arbitraje.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia oral a las partes.

La parte reclamante comparece al acto de audiencia y preguntada sobre si conserva el justificante de la promoción cuyo cumplimiento, por parte de la reclamada, solicita, ésta nos informa no disponer del mismo, que se trataba de un mensaje en el móvil y que entiende que en

Comunidad de Madrid

la hoja de reclamación que presentó ante el establecimiento, la representante de éste, en cierta forma, acepta lo del mensaje.

La parte reclamada no comparece al acto de audiencia a pesar de estar emplazada en legal tiempo y forma.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio 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 Colegio Arbitral acuerda **DESESTIMAR** la pretensión de la solicitante, no procediendo la devolución de la cantidad solicitada, al no quedar acreditado por ningún medio el contenido exacto de la promoción cuyo cumplimiento invoca la interesada.

La reclamante alega que recibió un sms con la publicidad recibida que no lo conserva en la actualidad, según manifiesta.

Se ha examinado el contenido de la hoja de reclamación que presentó la consumidora en el establecimiento y las manifestaciones que realizó su representante y este solamente señala la existencia de un cartel en la tienda con una serie de exclusiones de algunos productos.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

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

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a la notificación del laudo, cualquiera de las partes, **previa notificación a la otra parte**, podrá solicitar a los árbitros: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.



Comunidad de Madrid

Contra el laudo 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.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]