



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01823.3/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** [REDACTED] empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 28/01/2025: "El día 18 de noviembre me puse en contacto con el vendedor a través de su Chat porque el bono de descuento 943TGX2DS87RSCLT5FH8 de 10 euros me daba error. Me dijeron que hiciera el pedido y que luego les llamara para que me descontaran del importe el valor del bono. Así lo hice, me tomaron nota y después de recibir el pedido el día 20 de noviembre me volví a poner en contacto con el vendedor para gestionar el descuento. Me contestaron que "no es posible que se gestione el abono del cupón. Lamento que te informaran erróneamente. Si el cupón sigue vigente puedes utilizarlo en una compra nueva". Dado que el error no fue mío, sino del vendedor, y que en todo momento hice lo que me habían dicho, no veo justo que tenga que asumir yo el quebranto, máxime cuando no necesitaba comprar nada más. Me parece increíble que un centro que se supone de prestigio y que debería operar con calidad, tenga un error y traslade las consecuencias al cliente. Después de enviar al vendedor mi reclamación, obrando como la página web del vendedor indicaba para la «resolución alternativa de eventuales controversias», me puse en contacto con www.confianzaonline.es (secretaria@confianzaonline.es) y el vendedor, reconociendo su error, me indica que me daba un nuevo cupón/bono equivalente. No obstante, como el bono que decían que me daban era el mismo que me correspondía por estar suscrito a un periódico, y no constituía ningún bono adicional, era solo un subterfugio y no constituía una compensación, así se lo hice saber a través del mencionado organismo. Dado que ha terminado el proceso con ese organismo sin in acuerdo, procedo a continuar con mi reclamación en vía extrajudicial con Uds.

Solicitud: "Solicito que me descuenten el importe del bono/cupón en el cargo de la tarjeta del vendedor". Cuantía de la controversia: 10€.

El reclamante aporta:

- Justificante del pedido registrado a [REDACTED] realizado online el 20.11.2024 por importe de 100,75 €.
- Captura de pantalla de "[REDACTED]", no se observa fecha, donde aparece "-10 € Supermercado [REDACTED] – Ahorra hasta 20 € en dos compras al mes".
- Captura de pantalla identificada con el nombre "bono del periódico idéntico al abono de compensación", donde se observa "No tienes más códigos disponibles. Este fue tu último código: 94FP8WVXYMGUMZEJMQQH.
- Correo electrónico del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 22.11.2024 presentando reclamación por la no aplicación del bono descuento.
- Correo electrónico de la empresa reclamada al reclamante, de fecha 16.12.2024 en el que se le facilita "cupón equivalente" nº 942EPSBBZ39C56EJMQQH.
- Correo del reclamante a la empresa reclamada, de fecha 17.12.2024 en el que expone

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que "No me han mandado un nuevo cupón sino el mismo cupón al que yo tenía derecho por ser suscriptor de la [REDACTED] (me dan uno, sólo uno, cada 15 días) por lo que no me han compensado, para nada, la pérdida del cupón de la reclamación. Envío la captura de la pantalla de la página de la vanguardia en la que me indican que no tengo más códigos disponibles porque ya me han dado uno, el nº 942EPSBBZ39C56EJMQQH, el mismo que me indica el Servicio de Atención al Cliente que me dan como compensación (correo que se adjunta). Como se puede comprobar, están intentando dar a entender que me compensan el bono perdido y no es verdad, me dan el mismo al que yo ya tenía derecho. Lo que solicito es que me hagan efectivo el valor del cupón que por error del vendedor no pudo realizarse en su momento".

- Aporta el Acta de Mediación realizada por Confianza Online, de 28.12.2024, en el que las partes no llegaron a un acuerdo.

Se realiza una mediación a través del procedimiento de Confianza Online, sin llegar a ninguna 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

El reclamante no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 26/05/2025, en el que manifiesta que

"En relación con la reclamación formulada por D. [REDACTED], relativa a la solicitud de un cupón descuento que intentó utilizar a través de la página web de [REDACTED], les informamos que, recabados los antecedentes oportunos al Dpto. de Atención al Cliente de la venta a distancia, nos indican que dicha reclamación se encuentra solucionada, tras haberle enviado al cliente un nuevo vale por valor de 10 €.

Mi representada, nos informa, que se ha enviado el nuevo vale al correo del cliente con fecha 18 de mayo de 2025".

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 **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante de que se le abone el importe del vale en el cargo de la tarjeta por el vendedor, puesto que el reclamante no acredita el error en la aplicación del vale, ni aporta las condiciones de la promoción. No obstante, la empresa reclamada ha manifestado en el trámite de audiencia que se le remitió un nuevo vale de 10 € al reclamante, no constando en el expediente alegación en contra por parte del reclamante.

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

El abono de la cantidad se realizará por cualquier medio de pago, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante o persona autorizada en su nombre, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.

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



Comunidad de Madrid

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.