



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01928.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 23 de junio 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 29/01/2025: "26/11/2024 – Realizo Pedido 2492329023006 por importe de 52,79 € y con fecha de entrega el 28/11/2024. Este pedido genera un cheque para una próxima compra de valor 7,92 € y a gastar entre el 30/11/2024 y el 02/12/2024. 28/11/2024 – No recibo el pedido y realizo consulta por chat. Me abren incidencia. 30/11/2024 – Abro caso 13243039 preguntando por el pedido. Sin respuesta. 02/12/2024 - Hago uso del cheque generado. 03/12/2024 – Me anulan el pedido sin explicación. Llamo a atención al cliente y me dicen que no hay stock y que por eso me lo anulan. Que no se puede hacer nada y que me devolverán el importe integro. Advierto sobre el tema del cheque generado y me indican que no me preocupe que al ser una anulación en la que el cliente no tiene nada que ver, evidentemente, se me devuelve el importe integro. Caso 13335332. Recibo reembolso de 46,19 € (faltan justo los 7,92 € del cheque). Vuelvo a preguntar a atención al cliente y me indican que debe ser un error. Que debo recibir los 52,79 €. 04/12/2024 – Abro caso 13346853. Recibo el siguiente correo: DCH | 2492329023006 | Abono | 72116593 Hola Jesus, Te informamos que el importe restante se te ha abonado por medio de un cupón emitido el 03/12/2024 15:17:34. Si no lo has recibido puedes contactarnos a través del chat de la Web de [REDACTED] o por teléfono al [REDACTED] Gracias por tu consulta. Atentamente, DigitalContactHUB "Haciendo al cliente el protagonista de nuestra historia" Servicio de Venta y Atención al Cliente Si nos necesitas, contacta con nosotros en: consultas y comentarios de nuestra web o por correo electrónico 05/12/2024 – Abro caso 13372913 solicitando el abono. Sin respuesta. 09/12/2024 – Sigo sin recibir nada. Me cierran todas las consultas sin responder. Y en atención al cliente me llegan a colgar dejándome con las explicaciones a medias. Abren nueva incidencia solicitando el abono de los 7,92 €. Caso 13502049. Sin respuesta. 11/12/2024 - Recibo llamada de Administración, no de Atención al Cliente, para indicarme que he utilizado el cupón que se generaba con el pedido y que por eso no me ingresan los 7,92 €. Explico que el cupón se utilizó antes de que [REDACTED] anulara unilateralmente el pedido y antes de que caducara. El pedido se anula después de la fecha de caducidad del cupón y con retraso de varios días de la fecha de entrega, no puedo volver al pasado para no utilizarlo. Además, que tengo un correo del 04/12/2024 (el de más arriba) posterior al uso del cupón y de la anulación del pedido que me dice que se me ha abonado el importe restante, es decir, los 7,92 €. Pido se cumpla lo que me han enviado por escrito. Me dicen que eso es con Atención al Cliente. Es decir, es un círculo sin salida. 18/12/2024 - He dejado pasar unos días y sigo sin respuesta, ¿por qué no cumplen lo que envían por escrito? ¿no me van a devolver mi dinero? 26/12/2024 - Acudo a Atención al cliente en el Centro Comercial [REDACTED] donde me indican que al ser una compra online no pueden acceder a toda la información. Sin embargo, si que acceden a este relato de los hechos y les muestro el email donde se indica que se realizará el abono. Amablemente se ponen en contacto por teléfono con compañeros de atención al cliente online pero no pueden resolverlo, se

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

debe autorizar el abono y ninguno puede. La persona que me atiende en persona escribe email interno aportando el CASO 13816449 que me indica es el sobre el que debo reclamar ya que deben de cumplir lo que pone en el correo del 04/12/2024. La atención dura 40 minutos pero no hay solución. 13/01/2025 - No he recibido ninguna comunicación. Llamo a Atención al Cliente y me indican que lo único que pueden hacer es otra reclamación refiriéndose al caso. (14524131 atendido por [REDACTED] a las 17:40). Me indica que ellos no pueden hacer más ni ponerse en contacto con nadie ni transferir mi llamada a nadie. 20/01/2025 - No he recibido ninguna comunicación. Hoy en atención al cliente me ha atendido [REDACTED] a las 17:55 abriendo el caso 14709868 para ver si me pueden dar una respuesta. Es decir, continúan dando largas. 29/01/2025 - Presento esta reclamación".

Solicitud: "Me abonen los 7,92 € y me compensen por las molestias, la pérdida de tiempo y la atención nefasta". Cuantía reclamada: 7,92€

El reclamante aporta:

- Correos electrónicos intercambiados entre el reclamante y el reclamado de 04.12.2024, 09.12.2024 y 11.12.2024 en los que la empresa reclamada le informa al reclamante que "el importe restante se te ha abonado por medio de un cupón emitido el 03.12.2024 y el reclamante manifiesta que no ha recibido el cupón.
- Correo electrónico del reclamante al servicio de atención al cliente de la reclamada, de fecha 20.01.2025, en el que manifiesta que "sigo sin recibir los 7,92€ que me indicaron el día 03.12.2024" "... realizo pedido ... por importe de 52,79€ y con fecha de entrega el 28.11.2024. Este pedido genera un cheque para una próxima compra de valor 7,92€ ... no recibo el pedido... 02.12.2024 hago uso del cheque generado.. 03.12.2024 Me anulan el pedido sin explicación .. que no se puede hacer nada y que me devolverán el importe íntegro. Advierto sobre el tema del cheque generado y me indican que no me preocupe que al ser una anulación en la que el cliente no tiene nada que ver, evidentemente, se me devuelve el importe íntegro... recibo reembolso de 46,19€ (faltan justo los 7,92€ del cheque..."

La reclamación se tramita a través del procedimiento de mediación de Confianza Online, sin alcanzar un acuerdo las partes. Consta en el expediente:

- Pedido de 24.11.2024 de bata de hombre corta con cierre de cremallera en color azul medio por importe de 52,79€.
- Correo electrónico de la reclamada, de 03.12.2024, de anulación del pedido ante la falta de disponibilidad del producto.
- La empresa reclamada manifiesta: "Que la entidad reclamada ha manifestado que el pedido que finalmente se anula genera un cupón que se canjea en otro pedido. Por lo que aunque la cancelación del pedido haya sido ajena a usted, las condiciones de la promoción son como se las han indicado en todo momento, al quedar cancelada la compra en el abono se descuenta el importe del cupón utilizado en la otra compra".

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 presenta escrito de alegaciones para la audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada presenta escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 23/05/2025 en el que manifiesta que "les informamos que cuando se realiza la devolución de la compra que ha generado el cupón, y dicho cupón ha sido utilizado en otra compra, se descontará el importe del cupón canjeado del importe de la devolución. Adjuntamos condiciones que aparecen en la Web.

Comunidad de Madrid

¿Qué estás buscando?

¿CÓMO FUNCIONAN LAS DEVOLUCIONES DE PEDIDOS/COMPRAS QUE INCLUYEN UN CUPÓN/VALE?

1. Mi pedido generó un cupón que aún no he utilizado y quiero hacer una devolución. ¿Qué ocurre con dicho cupón?

- Devolución completa del pedido/compra: Si quieres hacer una devolución total de un pedido/compra que generó un cupón y todavía no lo has utilizado, este se anulará.
- Devolución parcial del pedido/compra: Si quieres hacer una devolución parcial de un pedido/compra que generó un cupón y todavía no lo has utilizado, este se anulará y te enviaremos/entregaremos un nuevo cupón con el importe que corresponda a la parte proporcional*.

2. Mi pedido generó un cupón que ya he utilizado y quiero hacer una devolución del pedido/compra que generó el cupón. ¿Qué ocurre con dicho cupón?

- Devolución completa del pedido/compra: Si quieres hacer una devolución total del pedido/compra que generó el cupón y este ha sido utilizado en otro pedido/compra, descontaremos el cupón canjeado del importe de la devolución.
- Devolución parcial del pedido/compra: Si quieres hacer una devolución parcial del pedido/compra que generó el cupón y este ha sido utilizado en otro pedido/compra, descontaremos la parte proporcional del cupón canjeado del importe de la devolución.

Por lo expuesto, lamentamos indicarles que no procede atender la petición del Sr. [REDACTED].”

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**:

La normativa de consumo establece en relación con la falta de ejecución del contrato celebrado a distancia que, en caso de no hallarse disponible el bien contratado, el consumidor deberá ser informado y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida la cantidad abonada (artículo 110 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

Por lo que la normativa permite a la empresa resolver el contrato por falta de stock, como es en este caso, informando al cliente y devolviendo el dinero.

El reclamante aporta justificante de la compra el 24.11.2024 de un producto textil por importe de 65,99 €, al que se le aplica un descuento de -13,20 €, resultando un total a abonar de 52,79 €. Se refleja también que se podrá recoger el 28.11.2024. En la documentación aportada no se observa que genere un cupón / vale para un uso posterior de -7,92 € circunstancia que, por otra parte, tampoco discute ninguna de las partes.

La empresa anula el pedido el 03.12.2024 por falta de disponibilidad del producto, procediéndose a la devolución de un importe de 46,19 €.

Cuando el cliente compra a través de la web de la reclamada, acepta las condiciones generales de contratación de la empresa. Comprobadas las condiciones de compra on line que figuran en la página web de la empresa reclamada, en el apartado de “comprar”, “formas de pago” “qué es y cómo funciona un cupón”, se establece las condiciones de uso de los cupones. Concretamente indica: “2. Mi pedido generó un cupón que ya he utilizado y quiero hacer una devolución del pedido que generó el cupón. ¿Qué ocurre con dicho cupón? Devolución completa del pedido: Si quieres hacer una devolución total del pedido que generó el cupón y este ha sido utilizado en otro pedido, descontaremos el cupón canjeado del importe de la devolución”.

En este caso, si bien es cierto que el reclamante no cancela el pedido, sino que es la empresa la que lo cancela (permitido por la normativa vigente), el cliente no puede beneficiarse de ese cupón que, realmente, es una bonificación que ofrece la empresa al realizar determinadas compras y que tiene unas determinadas condiciones “siempre y cuando reúna todos los requisitos establecidos”. Por lo que, al cancelarse la compra, se anula el cupón generado que, en caso de haberse utilizado, la empresa descontará del importe de devolución del pedido abonado.



Comunidad de Madrid

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente y las consideraciones anteriores, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante no procediendo la devolución del importe puesto que la actuación de la empresa reclamada es correcta al haber procedido conforme a las condiciones generales de compra, incluyendo las relativas al uso de cupones, por lo que, cancelado el pedido, se anula el cupón y, en caso de haberlo utilizado ya, se le descontará de la cantidad a devolver.

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.