



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11661.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 03 de marzo de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 30/08/2024:

"Acudí al centro Norauto, sito en c.c. Megapark de S. Sebastián de los Reyes el 28/12/23 con el cupón adjunto a esta reclamación donde figura que su caducidad era el 31/12/2023, y al tratar de aplicarlo el comercio me dijo que no podía hacerlo ya que [REDACTED] no tenía dicho cupón activado, al haberse ya realizado el servicio tuve que pagarlo entero, (adjunto factura). Llevo desde el 29 de diciembre de 2023 reclamando en numerosas ocasiones a waylet que me devuelvan el descuento que me garantizaron, me han hecho acudir en dos ocasiones al comercio mencionado con cupones que tampoco valían y a fecha de 30/08/24 sigo sin una solución". Solicitud: "Solicito la devolución del 30% del importe de la factura tal y como prometía el cupón utilizado en tiempo y forma por mi parte". Cuantificación de su solicitud: 114€.

La parte reclamante adjunta a la solicitud de arbitraje:

- Cupón descuento Repsol-Norauto en el que consta, entre otras condiciones, "Llévate un 30% de descuento en todo", descuento máximo de 100€, oferta válida hasta el 31.12.2023, descarga limitada a 1 código por usuario.
- Factura emitida por Norauto de San Sebastián de los Reyes de fecha 28.12.2023, cliente [REDACTED], por importe de 378,96€, en el que consta, entre otros concepto, un descuento de 15€.
- Correos electrónicos intercambiados con la empresa.

La parte reclamada presenta escrito de 18/10/2024 en el que manifiestan que "Tras una revisión exhaustiva de su caso, hemos verificado que efectivamente no se aplicó el descuento promocional que debía haber recibido en el momento del pago. Con el objetivo de resolver esta situación de la manera más satisfactoria posible, le ofrecemos una compensación en forma de saldo [REDACTED]. Sin embargo, entendemos que esta solución no fue de su agrado. Adjuntamos la propuesta enviada a nuestro cliente y su respuesta. Sentimos mucho que nuestra propuesta no haya sido aceptada y que no hayamos podido cumplir con sus expectativas en esta ocasión. Su satisfacción es muy importante para nosotros y estamos comprometidos a mejorar nuestros procesos para evitar que situaciones similares ocurran en el futuro".

La parte reclamante presenta escrito de 30/10/2024 en el que alega que: "Se me ofrece devolverme el dinero que es lo que yo solicitaba en primera instancia pero en saldo [REDACTED]. Lo cual es más beneficioso para ellos ya que acabaré gastándolo en sus productos." Solicita: "O que se me devuelva el dinero en mi cuenta ya que es dinero que yo tuve que pagar de mi bolsillo hace ya 10 meses o si se me devuelve en saldo [REDACTED] que sea el doble de la cuantía". Solicita 228€.

La parte reclamada presenta escrito de 04/11/2024 en la que se reiteran en sus manifestaciones anteriores y aclaran que "Tras una revisión exhaustiva de su caso, hemos verificado que efectivamente no se aplicó el descuento promocional que debía haber recibido en el momento del

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

pago. Como trasladamos a [REDACTED] – Sesma, donde no se aplicó el descuento fue en Norauto, negocio ajeno a [REDACTED] y Repsol, por lo que nosotros no podemos realizar una devolución puesto que el pago se hizo ahí, en Norauto. Con el objetivo de resolver esta situación de la manera más satisfactoria posible, le ofrecimos una compensación en forma de saldo [REDACTED] por el importe del descuento que tenían que haberle aplicado en Norauto, sin embargo, esta solución no fue aceptada por nuestra usuaria.”

La parte reclamante presenta escrito de 06/11/2024 en el que manifiesta que “Solicito el doble del importe en saldo [REDACTED] o el importe íntegro en dinero tal y como yo lo pagué.”

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 reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 24.01.2025 del que se puede extraer que:

- La usuaria de [REDACTED] es [REDACTED]
- El 11.11.2023 se descargó un cupón descuento para obtener un 30% de descuento en un centro Norauto.
- El cupón tiene unas condiciones de uso, concretamente, no es acumulable con otras ofertas.
- El 28.11.2023 acude a un centro Norauto donde no puede utilizar el descuento porque le dicen que el código es incorrecto.
- El 28.12.2023 la usuaria contacta con [REDACTED] para solicitar otro código promocional, que también es rechazado por Norauto. En las condiciones del código se indica que no es acumulable a otras ofertas y que sólo se puede utilizar en tienda física.
- El 08.02.2024 [REDACTED] solicita una hoja de reclamaciones.
- Se le vuelve a enviar un nuevo código, rechazado por [REDACTED] que exige el importe del descuento de su primera factura.
- El 30.08.2024 reciben reclamación de Consumo, a la que se hacen las alegaciones siguientes: que la empresa reclamada no puede realizar la devolución de un importe de una transacción entre [REDACTED] y Norauto, empresa ajena a Repsol, pero que para solucionar la reclamación le ofrecen un saldo [REDACTED] por el importe del descuento que le hubieran aplicado en Norauto.
- [REDACTED] no acepta la propuesta y solicita el ingreso en la cuenta del importe ofrecido o la devolución el doble del importe en saldo [REDACTED]
- La empresa reclamada considera su oferta caducada y considera que [REDACTED] actúa con “evidente mala fe exigiendo sin ningún tipo de base que se duplique la cuantía que reclamaba en un primer momento”.
- De acuerdo con las condiciones de “beneficios” de [REDACTED], la empresa reclamada considera improcedente el importe reclamado.
- La empresa recuerda los términos y condiciones del cupón de beneficios:
 - o Beneficio personal, dirigido a una persona registrada en [REDACTED] que pertenezca al programa de fidelización del Grupo Repsol
 - o Beneficio de un solo uso.
 - o Cupón no acumulable a otros descuentos y promociones.
- Que las condiciones del cupón no se cumplen por:
 - o El titular de la factura a la que se quiere aplicar el cupón es [REDACTED], pero la persona registrada en la aplicación de [REDACTED] es [REDACTED]
 - o Que la factura aportada de Norauto, incluía un descuento aplicado, concretamente, en neumáticos, motivo por el que no se le pudo aplicar el descuento de [REDACTED]
 - o Que “la usuaria exige el reembolso del porcentaje de una transacción que es completamente ajena al programa de beneficios [REDACTED] En la medida en la que el



Comunidad de Madrid

cupón no se ha liquidado correctamente en el momento de la transacción (cuestión ésta completamente ajena a [REDACTED]), esta compañía no puede dar dicho cupón por usado ya que, teóricamente, podría haber sido utilizado con anterioridad o ser utilizado con posterioridad en alguna otra transacción.”

- La empresa reclamada considera que no se cumplen las condiciones de aplicabilidad del descuento en el centro Norauto.

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 28.01.2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, así como su malestar por las últimas alegaciones recibidas de la empresa reclamada.

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

- Las condiciones del cupón aportadas por la parte reclamante establecen que el cupón no es acumulable a otras ofertas o promociones. En la factura de Norauto se aplican 15€ de descuento, por lo que no se podía aplicar el cupón de [REDACTED]
- La usuaria de [REDACTED] es [REDACTED], por lo que no se debería aplicar el descuento en la factura de [REDACTED]: el cupón es personal, utilizable por usuarios registrados en la web de [REDACTED]
- La empresa reclamada le da la opción de devolverle la cantidad que se reclama en saldo [REDACTED] cupones que se pueden utilizar en más comercios, no solo en Norauto, dando una solución al reclamante a pesar de que no había cumplido con las condiciones del cupón, solución que no acepta.

Por lo tanto, ante las manifestaciones de las partes, las consideraciones anteriores y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **DESESTIMAR** las pretensiones del reclamante puesto que no se cumplieron las condiciones de uso de aplicación del cupón de [REDACTED] en el establecimiento de Norauto, considerándose ya caducado el cupón.

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 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 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.