



Comunidad de Madrid

compras que realice el cliente según las condiciones explicadas en la misma tarjeta:

. - Sentado lo anterior la cliente realizó un pedido en dos operaciones (pedido 2421379007228, 001-0090-06229563 de fecha 12-08-2024), por un importe total de 334,68 euros y, **al utilizar en dichas compras la tarjeta promocional VUELTA AL COLE, a la cliente se le debería haber bonificado con el 10% de las mismas: 33,46 euros.** Asesoría Jurídica

Sin embargo, **por una incidencia en el sistema se generan por error tres cupones por importe de 33,60 euros cada uno de ellos y uno más por importe de 0.07 euros**, Con los siguientes códigos de identificación:

94OH9HNY5C3877J6YZPR 0,07 €

94G9BX7DQ24U9MKA6AJW 33,60€

94IVQUW27O3O7DJ6YQ8D 33,60€

94YNTNJU2BXHM5LT5Y94 33,60€

.- Con posterioridad a la generación de estos vales, la señora [REDACTED] realiza el pedido número 2424711007870, por importe de 67,27 euros, y **en dicha operación utilizó tres de los vales generados con anterioridad** (se aporta dicho justificante como **documento nº 1**)".

En sus escritos de 6 de julio de 2025 refiere:"En relación con las alegaciones efectuadas por la reclamante, Doña [REDACTED], al escrito presentado por esta parte (y ello en relación con la reclamación sobre solicitud de devolución de 53,83 euros, correspondientes al importe por la devolución de un libro de texto, por 29,83 €, y a la emisión de un vale de la promoción "vuelta al cole" en sustitución del utilizado en la compra 24 euros), de conformidad con lo solicitado adjuntamos al presente escrito como **documentos nº 1 a 3** las comunicaciones a través de la aplicación con la cliente así como los correos electrónicos enviados en los que se le informaba del retraso en la entrega de la mercancía por la falta de stock.

Tal y como explicamos en nuestro precedente escrito, la señora [REDACTED] hizo uso de una tarjeta promocional VUELTA AL COLE, que bonifica con un 10% del importe en las compras que realice el cliente según las condiciones explicadas en la misma tarjeta.

La cliente realizó un pedido en dos operaciones (pedido 2421379007228, 001-0090-06229563 de fecha 12-08-2024), por un importe total de 334,68 euros y, **al utilizar en dichas compras la tarjeta promocional VUELTA AL COLE, a la cliente se le debería haber bonificado con el 10% de las mismas: 33,46 euros.**

Sin embargo, **por una incidencia en el sistema se generan por error tres cupones por importe de 33,60 euros cada uno de ellos y uno más por importe de 0.07 euros**, Con los siguientes códigos de identificación:

94OH9HNY5C3877J6YZPR 0,07 €

94G9BX7DQ24U9MKA6AJW 33,60 €

94IVQUW27O3O7DJ6YQ8D 33,60 €

94YNTNJU2BXHM5LT5Y94 33,60 €

Con posterioridad a la generación de estos vales, la señora [REDACTED] realiza el pedido número 2424711007870, por importe de 67,27 euros, y **en dicha operación utilizó tres de los vales generados con anterioridad** (se aporta dicho justificante como **documento nº 1**).

Es decir, que **en esta compra la señora [REDACTED] hizo uso de los siguientes cupones:**

94OH9HNY5C3877J6YZPR 0,07 canjeado en 2424711007870

94G9BX7DQ24U9MKA6AJW 33,60€ canjeado en 2424711007870

94IVQUW27O3O7DJ6YQ8D 33,60€ canjeado en 2424711007870

Lo que acredita que la señora [REDACTED] hizo uso de uno de los cupones generados por error, cuyo importe asciende a 33,60 €. Un importe que no le correspondía y que le fue entregado por error como hemos explicado.

Es por ello que, en lo referente al abono de los 29,83 euros solicitados (por la devolución efectuada el 3 de octubre de 2024), **no se realiza el mismo al compensar con el canje del cupón emitido de forma errónea, al que acabamos de hacer referencia (utilizado en el pedido 2424711007870)**, ya que lo contrario implicaría un **enriquecimiento injusto** para el cliente. Por el mismo motivo, no procede la entrega ni devolución de ningún cupón al haber acreditado el uso del cupón correcto en dicho pedido.



Comunidad de Madrid

Por el motivo anterior, lamentamos no poder acceder a las pretensiones de la reclamante".

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º La cliente realizó un pedido por un importe total de 334,68 euros y, al utilizar en dichas compras la tarjeta promocional VUELTA AL COLE, a la cliente se le debería haber bonificado con el 10% de las mismas: 33,46 euros.

2º La mercantil refiere: *"se genera por error tres cupones por importe de 33,60 euros cada uno de ellos y uno más por importe de 0,07 euros, Con los siguientes códigos de identificación:*

94OH9HNY5C3877J6YZPR 0,07 €

94G9BX7DQ24U9MKA6AJW 33,60 €

94IVQUW27O3O7DJ6YQ8D 33,60 €

94YNTNJU2BXHM5LT5Y94 33,60 €".

3º La mercantil refiere: *"se hizo uso de los siguientes cupones:*

- 94OH9HNY5C3877J6YZPR 0,07 canjeado en 2424711007870*
- 94G9BX7DQ24U9MKA6AJW 33,60€ canjeado en 2424711007870*
- 94IVQUW27O3O7DJ6YQ8D 33,60€ canjeado en 2424711007870".*

Queda acreditado la generación de tres cupones y su uso en el pedido 2424711007870, siendo uno de ellos de importe 33,60 € generado por error.

4º La reclamante no reconoce haber usado los vales descuentos que manifiesta la mercantil.

5º La mercantil refiere: *"Es por ello que, en lo referente al abono de los 29,83 euros solicitados (por la devolución efectuada el 3 de octubre de 2024), **no se realiza el mismo al compensar con el canje del cupón emitido de forma errónea, al que acabamos de hacer referencia (utilizado en el pedido 2424711007870)**, ya que lo contrario implicaría un **enriquecimiento injusto** para el cliente. Por el mismo motivo, no procede la entrega ni devolución de ningún cupón al haber acreditado el uso del cupón correcto en dicho pedido".*

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante, quedando acreditado y documentado por la mercantil el uso en el pedido nº 2424711007870, de tres cupones, dos de importes 33,60 € y uno de 0,07 €, dichos importes exceden de lo solicitado por la reclamante (29,83 €), ya que uno de los importes de 33,60 €, no corresponde su emisión.

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.



Comunidad de Madrid

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.