



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15906.5/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 18 de junio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Al alquilar uno de sus coches de carsharing por un día, aplica un cupón (código promocional) del 50% (HOJA 50) y solo al recibir la factura descubre que tiene un límite de 4 euros. Al ponerse en contacto con el soporte para decirles que en ningún sitio de la aplicación, ponía que el cupón tenía un límite, se negaron a reconocer su error y a reembolsarle el dinero cobrado incorrectamente. Solicita que le apliquen el 50% sobre la factura total (30€) de descuento ya que es culpa de [REDACTED] el no comunicar que el código promocional tiene un límite. Adjunta un vídeo para demostrar que en ningún sitio de la aplicación aparece el límite de 4 euros y otro video con una búsqueda por internet, en el que no hay información accesible respecto del código promocional.

El reclamado en fecha 22/12/2023 presenta alegaciones solicitando que se tenga en cuenta la información que adjunta: Condiciones Generales de [REDACTED] Condiciones Generales y política de precios de [REDACTED] y factura del alquiler, y manifestando que no acepta la petición de reembolso del cliente, ya que incumplió los T & c de su servicio.

Señalan que aunque el código promocional HOJA 50 es una oferta propia al servicio de [REDACTED] vía aplicación de [REDACTED], la información del cliente y los datos de la factura quedan reflejados en ambos sistemas operativos de [REDACTED]

El cliente al registrarse en la aplicación [REDACTED] aceptó las condiciones y términos y también los de [REDACTED] cuando el día 11-11-2023 hace la reserva y fue informado por correo electrónico a la dirección registrada en su cuenta.

Además indican que todas las ofertas comerciales o promocionales se comunican por parte de la empresa a los clientes por diferentes medios de comunicación: correo electrónico, o vía notificación [REDACTED] como en este caso.

Antes de hacer una reserva, el cliente tiene acceso a todas las ofertas y códigos promocionales disponibles y visibles en la aplicación. Selecciona manualmente, confirma y se queda aplicado, descontándose en la factura, después de finalizar el viaje.

El reclamante mediante escrito de fecha 10/01/2024, señala que no está conforme con las alegaciones de la empresa y se reitera en su reclamación y en el contenido de los vídeos aportados aclarando que la cantidad total reclamada, asciende a 31.51 € tras aplicar al coste facturado el 50% del cupón.



Comunidad de Madrid

La entidad reclamada no presenta nuevas alegaciones para este acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación contenida en el expediente.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD,

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR la pretensión del solicitante**, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 31,51€ correspondiente al 50% del importe reflejado en la factura emitida por la empresa en fecha 11 de noviembre de 2023.

El solicitante expone que al realizar la contratación del servicio de alquiler del coche por un día y aplicar el cupón- código promocional 50% -HOJA50- en ningún momento aparece limitación de 4 euros por cupón.

Tras examinar la documentación adjunta al expediente y en concreto los dos videos que realiza el usuario, mediante captura de la app y búsqueda web, se comprueba que en ningún lugar se informa de la limitación de cuatro (4) euros al aplicar el código promocional HOJA 50.

Manifiesta la empresa reclamada, que el cliente fue informado de las actualizaciones sucesivas de las condiciones y términos aplicables, pero no adjunta correo electrónico ni otro tipo de comunicación.

Señala que la oferta comercial o promocional, se ha hecho vía notificación [REDACTED] sin que conste en el expediente.

La aplicación, según el video aportado por el reclamante, exhibe diferentes tipos de ofertas y códigos promocionales disponibles, y al seleccionar manualmente HOJA 50 (50%) no aparece visible ningún límite en euros.

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.

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, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y, para que conste, firma el laudo el árbitro en el lugar y fecha señalados.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.