



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16991.4/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 29 de julio de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D<sup>a</sup> [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inicia la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:  
El día 2 de diciembre de 2023, realiza una compra on line y le indican que se acumularía en el cheque ahorro la cantidad de 37,66 € como consta en el pedido.  
Aparecía reflejado en su cuenta [REDACTED] pero días más tarde, ya le habían descontado la mitad. Ante su reclamación, la respuesta de la empresa, es que se trata de un error pero no le indican cuál.

Solicita que le vuelva a salir reflejado el importe que corresponde a la compra, ya que no le han avisado y los productos han sido usados, por lo que no los puede devolver. La cuantía reclamada asciende a 18,83 €.

Incorpora al expediente una serie de correos electrónicos intercambiados con la reclamada, por la que se reconocen errores en la acumulación del ticket.

La entidad reclamada, cumple con el trámite de mediación previa y en esa fase exponen que, han realizado mal ciertas acumulaciones en el pedido, y que han hecho regularizaciones por lo que actualmente tiene el importe que corresponde por la compra del pedido.

La empresa no presenta alegaciones para el arbitraje de consumo.

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

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada 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** de la solicitante, debiendo la entidad reclamada acumular al saldo del cheque ahorro de la usuaria, la cantidad de 18,83 euros.



## Comunidad de Madrid

La reclamante indica que según las condiciones del cheque ahorro y del pedido realizado, corresponde acumular en su cheque, el importe total de 37,66 euros, pero que la reclamada solamente incluye el 50% de esta cantidad.

La empresa desde el centro de atención al cliente, contacta con la interesada señalando que se ha producido un error del sistema, y que la acumulación no fue correcta.

A pesar de que la reclamante manifiesta que no ha sido informada por ningún medio del motivo del error, la empresa no presenta alegaciones ni desvirtúa esta afirmación, por lo que debe acumular en su cheque ahorro la cantidad restante solicitada (18,66 €) cuando, además esa falta de información, impide a la reclamante devolver los productos al tratarse de consumibles de higiene, que ha usado.

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 – ingreso saldo cheque ahorro Carrefour- 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.

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.