

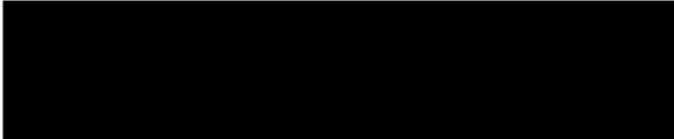


Comunidad de Madrid

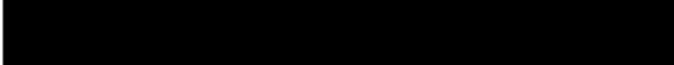
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 17247.1/2023

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 23 de septiembre de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: , empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

El día 1 de diciembre de 2023, hace una compra online y se acumulaban 35,30 euros, tal y como se vio reflejado en su cuenta Club- cheque ahorro-, el día 3 de diciembre, pero al día siguiente, se modifica a 17,47 euros y la empresa dice que fue una incidencia. Muestra su disconformidad ya que se incumple el contrato y factura. Tiene el pedido y expone que realizó esa compra por los descuentos y promociones ofrecidos.

Solicita que se refleje la cantidad total acumulada (35,30 euros) según factura adjunta.

La empresa reclamada mediante escrito de fecha 2 de agosto de 2024 presenta alegaciones informando que el pedido efectuado por el cliente, tenía la promoción del 2 X 1 acumulable en Chequeahorro en los productos Pantene y que se realizó la acumulación doble de manera errónea, incidencia que fue solventada a la mayor brevedad posible y se regularizó en 17,87 euros, no pudiendo acumular más de lo que corresponde a a promoción.

El reclamante, mediante escrito de fecha 23 de agosto de 2024 expone que:

"La situación sigue igual, no me han ingresado los 17,83€ que faltan para hacer el total de los 35,30 que acumulé en una compra de productos Pantene, según ellos por un error informático. Son muchos los errores informáticos que comenten y que no tienen porque verse repercutidos en perjuicio de los consumidores, como es mi caso. Sin esta oferta y sin esta promoción a mí no me interesaba comprar esos productos. Las pruebas son las mismas que ya tienen en su poder, ticket, y reclamaciones sin resultados. Solicito al órgano arbitral intervengan y les sea reclamados los 17,83€ que faltan para así cumplir con lo que ellos comunicaron en el ticket de compra."

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:



Comunidad de Madrid

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 al entidad reclamada, acumular en la cuenta Club- Chequeahorro- del interesado, la cantidad total reconocida en el pedido número 19121034 que asciende a 35,30 euros.

Se comprueba que en el pedido de fecha 2 de diciembre de 2023, se ofrece al cliente información y cuantificación del saldo total acumulado y posteriormente la empresa lo modifica, manifestando que existía una promoción de 2x1 en productos "Pantene".

La empresa no aporta ni la publicidad referida, ni las condiciones de la promoción, que justifique una doble acumulación errónea, tal y como mantiene la entidad reclamada.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

El cumplimiento del presente laudo se realizará reflejando en el próximo saldo de cheque ahorro que se emita, 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 firma en el lateral.