



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11346.0/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 17 de agosto de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de la oferta comercial de la segunda unidad al 70% cuando hizo el 28 de julio de 2022 el pedido online de 10 garrafas de 5 litros de aceite virgen extra [REDACTED], de manera que dos garrafas costaban 27,40 €. A los 10 minutos recibió la confirmación del pedido para ser entregado el 2 de agosto. Sin embargo, en lugar de las garrafas le entregaron 5 botellas de 1 litro de aceite de otra marca, sin previo aviso, por lo que empieza a reclamar. Solicita que respeten el pedido con la oferta, incluso con la entrega de otra marca similar, o la entrega de un cheque de 150 € para comprar aceite en [REDACTED], ya que desde ese día el precio ha subido.

[REDACTED] es una compañía adherida a CONFIANZA ONLINE, que ha manifestado a través de su adhesión su vinculación al Código de Conducta para, una vez agotado el plazo previsto en el artículo 31.6 para alcanzar un acuerdo por mediación, someter al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid de las reclamaciones relativas a transacciones electrónicas con consumidores presentadas por la presunta infracción de las normas del Código.

De acuerdo con el procedimiento de resolución de controversias para cuestiones contractuales previsto en el Código de Conducta de Confianza Online, ésta ha remitido al Instituto Regional de Arbitraje de Consumo de la Comunidad de Madrid la documentación relativa a la presente reclamación, para que proceda a su resolución conforme a sus procedimientos y a la luz de las normas de conducta recogidas en dicho Código.

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** aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que *"en relación al pedido [REDACTED], respetaremos el precio y promoción adquirido el 28/07/2022. El cliente puede realizar el pedido con las 10 unidades de aov [REDACTED] 5l y una vez lo reciba en su domicilio debe contactar con nuestro Centro de Atención al Cliente [REDACTED] para que gestionemos los ajustes correspondientes en el nuevo pedido"*.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

## Comunidad de Madrid

La **parte reclamante** no aporta nuevas alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral emitir **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante al no haber justificado la empresa la no aplicación de la oferta reclamada en 10 unidades del pedido [REDACTED], y haber manifestado en su último escrito de alegaciones que accede a respetar la oferta y aplicar el precio solicitado por la parte reclamante. En consecuencia, la empresa debe aplicar el precio y las condiciones de la oferta reclamada vigente el 28 de julio de 2022, a la adquisición de 10 unidades de 5 litros de aceite de oliva virgen extra [REDACTED].

Al haber variado en la actualidad el precio del producto y no encontrarse vigente la promoción del descuento, el reclamante realizará la compra de las 10 unidades objeto de reclamación, y una vez recibidas en su domicilio contactará con el servicio de atención al cliente de la empresa reclamada, que realizará los ajustes necesarios para aplicar el precio vigente el 28 de julio de 2022 y hacer efectiva la oferta de un descuento del 70% en el precio de la segunda unidad.

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.

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.

Y para que conste, se firma el presente Acuerdo 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.