



Comunidad de Madrid

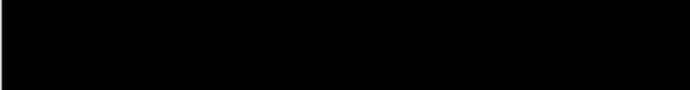
LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00542.5/2024

RECLAMANTE:



RECLAMADO :



En Madrid, a 23 de septiembre 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:

El domingo 10 de diciembre de 2023, hace un pedido online en la sección de "Bodega Online" con unas condiciones claras y el día 12 de ese mes, le envían un correo cancelando el pedido por falta de stock. El reclamante comprueba, que ese mismo día se podía seguir comprando el mismo producto, sin las condiciones promocionales.

La página web del establecimiento indica claramente *"Si no encuentra algún producto de promoción, dínoslo y te ofrecemos un sustituto"*, por ello solicita que se le entregue el producto según su pedido, respetando las condiciones. Si hay falta de stock, que lo envíen cuando dispongan del mismo. Afirma que en la fecha en que presenta su solicitud, hay tanto en tienda como online.

El reclamante presenta un escrito el 6 de agosto de 2024, ante la falta de acuerdo en fase de mediación, explicando que la promoción del pedido no se sustenta en un ahorro cierto y específico sino en un saldo a su favor, en forma de Chequeahorro y Cupón canjeable, para futuras compras.

El pedido se cancela de forma unilateral por la empresa, alegando falta de stock. Tampoco se cumple el compromiso que la reclamada adquiere *"encontrar un sustituto si no se encuentra un producto en promoción, publicado en la web de [REDACTED]"*

El producto solicitado sigue estando disponible e incluso con promociones. Solicita la entrega del pedido en las condiciones pactadas con las promociones recogidas. Subsidiariamente, proporcionar el pedido aplicando los descuentos del "saldo Chequeahorro" directamente al total del pedido.

La empresa reclamada presentó alegaciones en agosto de 2024 ofreciendo sus disculpas e informando que, no es posible respetar el Cupón REGALA25BDG con importe de 25 euros, ya que según se especifica en las condiciones, es para USO EXCLUSIVO DE EMPLEADOS Y BENEFICIARIOS, por lo que no corresponde en su caso.

Aceptan respetar el precio por cada una de las ocho unidades solicitadas y para ello le indican que debe repetir el pedido, una vez recibido, contactar con ellos, para gestionar el abono de la diferencia del precio, a través del mismo método de pago con el que vaya a realizar la compra.



Comunidad de Madrid

El RECLAMANTE, responde por escrito a la anterior propuesta reiterando sus alegaciones y solicitando que se le entregue el pedido que en su día hizo, aplicando todas las promociones (descuento de los 25 €) + Acumulación cheque ahorro (16,22 €), incluso que éste último, se pueda aplicar al total del pedido efectuado.

LA EMPRESA mediante escrito fechado el 20 de agosto de 2024 expone:

“vamos a respetar de manera excepcional el cupón REGALA25BDG con importe de 25,00 euros. También la promoción del cupón del 20% canjeable en bodega. Y por último, el precio de las 8 unidades de 559721 V.MAYOR C.BARR ROB. Para ello debe repetir el pedido con el mismo artículo y las mismas unidades. Una vez que lo reciba nos debe contactar para que apliquemos las promociones mencionadas anteriormente.”

Trasladadas las alegaciones al **reclamante**, éste en fecha 30 de agosto, nos informa de lo siguiente:

“Dado que no me queda claro si la parte reclamada acepta la petición solicitada (contestan con mantener el precio, pero no queda claro que apliquen todas las promociones asociadas), he solicitado aclaración de la misma a dicha parte vía email a su centro de atención al cliente adjuntando el expediente. En tanto no tenga contestación o confirmación de que la parte reclamada se allana a la petición solicitada en el expediente, no consideraré resueltas las pretensiones y acudiré al laudo que resuelva el árbitro único designado”.

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 las pretensiones del reclamante** debiendo la entidad reclamada, de conformidad con el ofrecimiento realizado por escrito en sus alegaciones del día 20 de agosto de 2024, cumplir con los términos, y promociones del pedido realizado el día 10 de diciembre de 2023, aplicando el cupón REGALA25BDG por importe de 25,00 euros y también la promoción del cupón del 20% en cheque ahorro, canjeable en bodega, todo ello respetando el precio de las 8 unidades (83,12 euros) de 559721 V.MAYOR C.BARR ROB.2021. El importe total que deberá abonar, será de 58,12 euros.

Según indica la reclamada, “el interesado deberá repetir el pedido con el mismo artículo y las mismas unidades. Una vez que lo reciba nos debe contactar para que apliquemos las promociones mencionadas anteriormente.”

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



Comunidad de Madrid

El cumplimiento de este laudo se realizará por cualquier medio, 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.