



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00955.4/2024

RECLAMANTE:

[REDACTED]

RECLAMADO :

[REDACTED]

En Madrid, a 30 de septiembre de 2024 constituido el órgano arbitral unipersonal, compuesto por el Árbitro Único: D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

El día 10 de diciembre de 2023, realiza un pedido a través de internet a la página de [REDACTED] sección Bodega, con el nº [REDACTED] por importe de 55,76 euros. Se recibe la confirmación del pedido y se paga, el correo de confirmación fija como fecha de entrega aproximada el día 12 de diciembre de 2023. De forma sorpresiva [REDACTED] cancela el pedido. Ante la falta de respuesta de la empresa reclamada, se recurre a "Confianza Online", para que ejerza la mediación y es cuando la empresa reclamada señala que se ha utilizado un cupón no publicado en su página web, argumento que considera absurdo.

Solicita que se mantengan los términos del pedido, procediéndose a la entrega de los artículos. El reclamante señala que utilizó el cupón [REDACTED] asociado al periodo de Navidad 2023, estando validado el cupón por el sistema.

LA ENTIDAD RECLAMADA, el día 5 enero de 2024, durante la fase de mediación previa señala que los cupones utilizados no estaban publicados en la web oficial de [REDACTED] y que por ello, no le es posible respetar las condiciones aplicadas.

EL RECLAMANTE mediante escrito de fecha 8 de enero de 2024, centrándose en el cupón utilizado [REDACTED] explica que ese cupón bonifica en 25 euros, la primera compra que se realiza en [REDACTED] por importe superior a 75 euros y que él como consumidor utilizó ese cupón, el cual [REDACTED] publicita repetidamente para probar ese servicio Bodega.

El cupón estaba vigente, asociado al periodo de Navidad 2023, la compra superaba los 75 euros y [REDACTED] verificó la validez del cupón introducido y se aplicó el descuento.

Reitera su solicitud inicial y muestra su conformidad para que, caso que actualmente no se disponga de stock de alguno de los productos, se le envíen productos de similar o superiores características.

LA EMPRESA presenta alegaciones para el acto de audiencia en fecha 1 de agosto de 2024. Reiteran sus disculpas al cliente, por las molestias ocasionadas, y explican que no pueden



Comunidad de Madrid

respetar el [REDACTED] por importe de 25 euros. Adjuntan como anexo I las condiciones del mismo, señalando que *era para uso exclusivo de empleados y beneficiarios*".

Aclaran que, caso de que el cliente siga interesado en realizar un nuevo pedido, respetarán los precios del total de las diferentes unidades, en su día solicitadas, debiendo contactar el cliente con ellos para que se *gestione el abono de la diferencia de precio en el mismo método de pago con el que va a realizar la compra*

EL RECLAMANTE presenta en fecha 15 de agosto alegaciones para el acto de audiencia en las que expone que, [REDACTED] *procedió a la cancelación del pedido alegando en primera instancia a una supuesta falta de stock, nunca se puso en entredicho o tela de juicio el uso de los cupones empleados. No se realizó en ningún momento en el correo mención alguna al mal uso del cupón.*

En otras comunicaciones [REDACTED] (Atención al Cliente) ha reconocido los términos del cupón los cuales son los que se han utilizado en la transacción que dio origen a esta controversia, indicando que las condiciones del uso son realizar un pedido en Bodega y que este sea superior a 75 euros. Finalmente indicar que los cupones que se introducen en el momento de realizar el pedido sufren un proceso de comprobación por parte del sistema. Cuando un usuario registrado introduce un cupón en el sistema a la hora de proceder al pago éste se verifica en relación a que se cumpla la validez de estos y ahora aparece de la nada una página/anexo donde dice que "es exclusivo para trabajadores de [REDACTED]"

Reitera su petición para que le entreguen el pedido (realizándolo nuevamente si es necesario) en los términos que se realizó el pedido original el cual quedó confirmado por la parte demandada, aplicándose las promociones y descuentos asociados.

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 del solicitante, debiendo la entidad reclamada, una vez que el reclamante vuelva a realizar su pedido online, entregarle la totalidad de los productos adquiridos e incluidos en su día en su pedido número nº [REDACTED] respetando el precio marcado, los descuentos del 20% en cupón canjeable y aplicándole un descuento adicional de 25 euros, en aplicación del cupón "[REDACTED]". De forma que el importe total que debe abonar el reclamante, asciende a 55,76 euros.

Analizada la sucesión de los hechos, gestiones realizadas por ambos interesados y documentación incorporada al expediente, se constata que el cliente realiza un pedido online en fecha 10 diciembre de 2023, que hay una aceptación inicial por parte de la empresa y que el interesado paga el importe total.



Comunidad de Madrid

A los dos días, el consumidor recibe un correo anulando este pedido, esgrimiendo la empresa como la causa la "Falta de stock". El reclamante contesta por escrito a la empresa, mostrando su disposición a esperar unos días hasta que llegue el producto o hacer algún cambio.

Según la documentación que obra en el expediente, el día 5 de enero de 2024, la empresa informa por escrito que los cupones utilizados no estaban publicados en su web oficial y que por ello, no le era posible respetar las condiciones aplicadas a ese pedido.

El día 1 de agosto de 2024, la entidad reclamada, manifiesta que no puede respetar el CUPON [REDACTED] importe de 25 euros, ya que según establecían sus condiciones *era para uso exclusivo de empleados y beneficiarios*, centrando como motivo principal para NO aplicarlo, el hecho de que el solicitante no es empleado ni beneficiario de [REDACTED], si bien éste, ha manifestado y acreditado ser un usuario registrado en el sistema compra online [REDACTED] aportando justificante de otros pedidos realizados con anterioridad en la misma plataforma.

El reclamante accede a la web de la empresa, como cliente registrado y el cupón que se introduce en el momento de realizar el pedido, debiera ser objeto de comprobación por parte del sistema, al igual que sucedería con cupones caducados o "no válidos" en los que lo reconocería y rechazaría de forma inmediata.

Por ello, si tal y como la empresa mantiene, este código ([REDACTED]) es un código de descuento específico para empleados, teniendo en cuenta además que en este caso concreto el reclamante ha recibido diferentes razones contradictorias por las que se anulaba su pedido, debe la entidad proporcionar al cliente los productos adquiridos, ante la falta de concreción sobre las causas en la anulación del pedido, tratándose de un cliente registrado, aplicando los beneficios reclamados.

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.



Comunidad de Madrid

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.