



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01028.5/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

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 9 de diciembre de 2023 realizó un pedido a través de la página [REDACTED], concretamente de 6 botellas de "Tares Colección Barricas Tinto 2019" por importe de 53 euros y utilizó un cupón con un descuento de 25 euros para utilizar en la bodega Online (REGALA 2023BDG), UN CHEQUE Y UN CUPÓN. La fecha prevista de entrega se fijó en el día 12/12/2023, sin embargo tres días después, recibe un correo indicándole que se había cancelado el pedido por falta de stock.

Comprueba este dato y confirma que hay stock y que se puede seguir comprando el producto tanto en la app como en tienda, por lo que contacta con la empresa, aunque no le responden. Además el reintegro del dinero abonado, se lleva a cabo 12 días después de la cancelación.

Tras la mediación de confianza online indica que "[REDACTED] tan solo me dio un cheque de 10 euros y me transmitieron el siguiente mensaje: "Que se van a respetar los cupones que usó, para un próximo pedido de bodega online, que una vez recibido el nuevo pedido en su domicilio debe ponerse en contacto con la empresa para que procedan al abono del cupón que fue usado en el pedido cancelado, en el mismo método de pago con el que haya realizado la compra. Que no es posible respetar las promociones y cupones generados en el pedido cancelado."

A lo que respondí lo siguiente: "No me queda claro lo que me ofrecen. No lo entiendo. En primer lugar, me dicen que se van a respetar los cupones que usé y justamente después me comentan que no es posible respetar las promociones y cupones generados en el pedido cancelado. ¿Qué cupones van a respetar entonces? ¿Qué es lo que me están ofreciendo? Los cupones y promociones que usé fueron los siguientes: (1) El cupón REGALA25BDG para pedidos >=75 euros, para descontarme 25 euros. (2) 20% en cupón canjeable para bodega. Que en concreto suponían 15,60 euros de cupón. (3) 2X1 acumulable en el cheque ahorro. Que en concreto suponían 39,78 euros. ¿Cuáles van a respetar?". No recibí respuesta."

Solicita tener la opción de comprar el producto en las mismas condiciones previas a su cancelación por importe de 53 euros, 39,78€ en el cheque ahorro y el cupón por importe de 15,60 euros, canjeable en VINOS BODEGA.



Comunidad de Madrid

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.

La empresa reclamada presenta un escrito que se traslada a la otra parte en el que manifiesta lo siguiente:

"no es posible respetarla promoción emitida en el pedido, es decir, el cupón del 20% de los productos. En cuanto al cupón REGALA25BDG con importe de 25,00 euros que fue utilizado en el pedido, como observará en las condiciones se especificaba que era de uso exclusivo para empleados y beneficiarios, por lo que tampoco corresponde en su caso (ANEXO I). Respecto a la acumulación del 2x1 y precio de las 6 unidades de 319824 DOMINIOTARES C.BA que solicitó en el pedido, sí se respetarán.

Para ello debe repetir el pedido, una vez que lo reciba nos debe contactar para que gestionemos el abono de la diferencia de precio y se realice la acumulación correspondiente del 2x1 en su Cheque Ahorro."

El reclamante en relación a lo anterior manifiesta:

- 1) El cupón de 20% de descuento se publicitó por parte de [REDACTED] lo cual no tiene sentido que no me lo respeten. Tampoco dan motivos para no respetarlo.
- 2) 1) El cupón de 20% de descuento se publicitó por parte de [REDACTED] lo cual no tiene sentido que no me lo respeten. Tampoco dan motivos para no respetarlo.
- 2) Si bien el cupón REGALA25BDG en principio era destinado para empleados y beneficiarios, pude usarlo perfectamente al realizar el pedido. En las pruebas adjuntadas por [REDACTED] no aclaran quienes serían los "beneficiarios". Si me dejó aplicar el cupón, supongo que era "beneficiario".
- 3) El motivo del rechazo del pedido fue, en primer lugar, por "falta de stock".
- 4) En las pruebas adjuntadas con anterioridad se puede ver que [REDACTED] tardó 15 días en enviarme el pago. Tuvieron mi dinero retenido durante más de dos semanas, además en época navideña, cuando ese dinero me resultaba necesario. Esos vinos iban haber sido usados en Navidad. No solo no pude disfrutar de los vinos de ese pedido, sino que me prohibieron hacer uso de los 53 euros del pedido cancelado hasta el día 24 para poder comprarlos por otro lado. Me los reembolsaron cuando todas las compras ya debían estar hechas, lo cual supuso un perjuicio monetario en ese momento, pues todos sabemos la cantidad de gastos que hay en esas fechas. Lo que se exigía en ese momento era poder realizar el pedido de las 6 botellas de vino por 53 euros, acumulando 39,78€ en el cheque ahorro y 15,60€ en un cupón. Esta gran oferta me permitía obtener vino prácticamente gratis, a costa de realizar más pedidos posteriormente para gastar el cheque ahorro y dicho cupón. A fecha de hoy, 29 de septiembre, no me interesa gastarme 53 euros en vino, pues como he dicho, eran para la cena familiar en Nochebuena, aunque se me devuelvan 55,38 en total por las promociones del cupón y del cheque ahorro. Creo que lo más justo y conveniente para Carrefour sería que me enviaran 3 de las 6 botellas de vino a coste 0, sin pasar por ningún cupón. Es lo mínimo con lo que me conformaría.



Comunidad de Madrid

SE TRASLADA A LA EMPRESA RECLAMADA la petición efectuada por el solicitante en fecha 03/10/24 para que se pronuncie en relación a la solicitud de “*que le envíen tres botellas de vino Dominio Tares C.BA-2019 a coste cero, o cualquier otra propuesta que considere oportuna para la resolución del conflicto*”, habiendo presentado la empresa respuesta a la solicitud planteada, informando de los siguiente:

.... como ya les hemos informado anteriormente, se le va a respetar el cupón del 20% por gesto comercial sobre el nuevo pedido que realice, la acumulación del 2x1 y el precio de las 6 unidades del producto [REDACTED] DOMINIO TARES C.BA que solicitó en el pedido [REDACTED] que fue cancelado.

Para ello debe repetir el pedido, una vez que lo reciba nos debe contactar para que gestionemos el abono de la diferencia de precio, si lo hubiera, y se realice la acumulación correspondiente del 2x1 en su Cheque Ahorro, y se aplique el 20%.

No podemos enviarle las botellas sin haber realizado el pedido correspondiente.

Por lo expuesto anteriormente, esperamos que den por cumplimentado su requerimiento en tiempo y forma.

Ante 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 inicial formulada** por el solicitante y que dio lugar al procedimiento arbitral que se sigue en esta Junta Arbitral, y para ello debe la empresa respetar la totalidad de las condiciones ofrecidas en el momento en que el consumidor realiza el pedido y que serían las siguientes:

- 1.-Un cupón regala 25 BD para pedidos superiores a 75€ (descuento 25 euros), ya que no ha quedado acreditado por ningún medio que éste, fuera exclusivo de empleados/beneficiarios y al cliente se le permitió aplicarlo sin ningún tipo de advertencia o información previa al respecto
- 2.-Un cupón del 20% de descuento sobre el nuevo pedido (ofrecimiento de la empresa).
- 3.-Acumulación del 2X1 en su cheque ahorro en el nuevo pedido que realice del producto [REDACTED] DOMINIO TARES C.BA. Se debe mantener el precio de cada unidad de botella de vino (ofrecimiento de la empresa).

Atendiendo al último escrito de la empresa, para cumplir el presente laudo, el reclamante *debe repetir el pedido, una vez que lo reciba nos debe contactar para que gestionemos el abono de la diferencia de precio, si lo hubiera.*

La empresa reclamada como se ha señalado anteriormente, **debe aplicar todas las condiciones, reseñadas anteriormente (del 1 al 3).**

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 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.