



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01029.6/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 09 de octubre de 2024 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

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

Durante una cena en el restaurante [REDACTED], ven en su mesa una publicidad "gafas de cartón" engañosa, ya que indican que si se hace un registro en una web, se dispone de un descuento en una serie de bebidas. Proceden a confirmarlo con un camarero y éste señala que las bebidas que entran son: agua, coca cola y fanta, sin que les apliquen descuento alguno por problemas técnicos, a pesar de intentar los tres comensales en varias ocasiones registrarse.

Aunque son conocedores de que la web no funciona, pero los dependientes siguen situando en las mesas la publicidad. Adjuntan a su reclamación el ticket + la citada publicidad, solicitando la devolución del importe abonado por fraude en publicidad engañosa, cuantificándolo en 52,50 euros.

LA EMPRESA RECLAMADA, mediante escrito de fecha 23 de febrero de 2024, presenta un escrito contestando a la reclamación del consumidor en el siguiente sentido:

- *Que el cliente nos visita la noche del 6 de enero 2024 en [REDACTED].*
- *Que, tras ver los habladores publicitarios en las mesas, decide seguir las indicaciones y darse de alta en nuestro programa de fidelidad para poder recibir un código promocional por una bebida gratis en su consumo de ese día según los términos y condiciones correspondientes.*
- *Que el cliente intenta registrarse a través de la web oficial; pero le indica al staff que el sistema le indicó que habían "dificultades técnicas" y le exhortó a volver a intentarlo pasados unos minutos.*
- *Que, al no finalizarse el proceso de alta, el código de descuento no lo recibe y por tanto no podía concretarse ningún descuento en el ticket del consumo. Con respecto a lo solicitado por [REDACTED] destaca:*

1- Que, al revisar su caso -desde nuestro Departamento de ATC- hemos identificado, a través de los datos personales facilitados en la Hoja de Reclamación, que [REDACTED] ya estaba dado de alta en nuestro programa de fidelidad, concretamente desde el 19 de noviembre de 2022. Esto impidió su nueva alta, pues no pueden haber dos cuentas por persona, ni con mismos datos de contacto.



Comunidad de Madrid

2.- Que, ese mismo día de alta (19/11/2022) utilizó el código que le fue facilitado tras haber finalizado el proceso de registro. El código disfrutado fue GLY91D06964. (Ver anexos)

3.- Que el código es de un único uso, tras el alta en el programa.

4.- Que se confirma que la cuenta le pertenece pues, además de la coincidencia de datos de contacto, en la misma consta el registro del ticket de consumo (de la presente Hoja de Reclamación), así como el ticket de noviembre de 2022, en el que ya se aplicó el código de descuento por alta. (Ver anexos)

5.- Que el sistema no permite dos altas con mismos datos, de acuerdo a 1/6 DOCUMENTO PROPIEDAD DE [REDACTED] - PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN SIN AUTORIZACIÓN EXPRESA. lo establecido en los "TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL PROGRAMA "FRIENDS WITH BENEFITS" ([REDACTED]/CONDICIONES_DEL_PROGRAMA

6.- Que al haberse aplicado el código promocionado de forma efectiva cuando estaba en vigencia y se cumplían las condiciones, no es posible realizar ningún tipo de reembolso por el consumo del día 6 de enero 2024".

EL RECLAMANTE el día 1 de marzo de 2023, contesta a las anteriores alegaciones señalando que no acepta la respuesta en el sentido de argumentar que ya utilizó el cheque descuento en noviembre de 2022 y por eso no funcionó la aplicación, porque el propio staff del establecimiento, reconoció que el servidor no estaba funcionando para ningún cliente, tal y como escribió en la hoja de reclamación que puso en el establecimiento.

Además no dejó acceder a ninguno de los otros comensales al descuento, y uno de ellos, nunca se había registrado previamente, ni disfrutó de descuento.

En ningún lugar de las "gafas" publicitarias, se indica que la promoción de "bebida gratis", solo se puede utilizar una única vez por registro.

Solicita el importe íntegro de la cena, por valor de 52,80 euros.

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 parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y ante las sucesivas alegaciones que realiza la empresa en este procedimiento, reitera lo siguiente:

"El propio encargado del restaurante reconoció que el servidor se había caído, no funcionaba y no era posible aplicar la promoción. Por lo tanto, era conocedor del fallo en el servidor, algo que nunca ha sido reconocido hasta el momento por la empresa.

Comunidad de Madrid

- Aporté fotos de cómo la página daba error. De hecho, ni siquiera me dejaba entrar en mi propio perfil que ya tenía creado, según confirma la empresa en esta reclamación.
- Si el motivo de no aplicar la promoción es que ya se ha aplicado una vez, según las bases del concurso, el mensaje que debería indicar la página debería informar en este sentido, mientras que el mensaje que realmente aparecía era error e imposibilidad de acceder a la promoción, según las fotos que se he aportado.
- El comensal mencionado previamente, [REDACTED], nunca había estado registrado en el sistema e igualmente figuraba el mismo error, no pudiéndose acoger a la promoción.

La parte reclamada comparece a la audiencia y presenta varios escritos, el último de fecha 11 de septiembre de 2024, en el que reitera la información y documentos obrantes en el expediente, por lo que se dan los mismos por reproducidos.

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 **acuerda ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión del reclamante, debiendo la empresa reclamada proporcionarle un bono/descuento por una bebida gratis (del tipo de bebidas incluidas en la promoción) en su próxima consumición en los restaurantes [REDACTED], debiendo indicar la reclamada al solicitante expresamente (correo electrónico, mediante la aplicación etc) y con antelación, las condiciones a la que puede acceder a ella.

No procede el abono de la cantidad total solicitada (52,80 €) correspondiente al importe total del consumo efectuado el día 06 de enero de 2024 en el establecimiento [REDACTED] Prado, al considerarse que la aplicación de la promoción solicitada por el cliente comprendía exclusivamente una bebida gratis, quedando fuera el resto de los conceptos que aparecen en el citado ticket.

En relación con la publicidad de [REDACTED], queda acreditado que la promoción sólo se aplica, si el cliente se registra como usuario, cuestión de la que el propio cliente era consciente, ya que como él mismo ha reconocido en sus últimas alegaciones, disfrutó de esa ventaja con anterioridad (una bebida gratis).

Respecto de la indisponibilidad de acceso al registro por parte del sistema indicar, que puede ser que el mensaje de error se proporcionara de forma automática: "ESTAMOS TENIENDO ALGUNAS DIFICULTADES TÉCNICAS . INTÉNTELO EN UNOS MINUTOS" (ante la imposibilidad TÉCNICA de registrarse por segunda vez por parte de un mismo usuario) aunque esta circunstancia no puede imputarse al cliente, que lleva a error tanto al cliente, como al propio staff del restaurante (ya que por muchos intentos que se realizaran nunca sería posible el nuevo registro), y así se hizo constar en la propia hoja de reclamación presentada por el cliente, que recoge este hecho como una posibilidad .



Comunidad de Madrid

Es probable (aunque no es un hecho acreditado) que si el cliente hubiese indicado al staff del establecimiento que ya era un usuario registrado, estos hubieran podido dirigir su respuesta en otro sentido ya que no era posible acceder a la promoción para usuarios ya registrados previamente, en lugar de aludir a un posible fallo técnico tal y como la propia aplicación indicaba al cliente.

Se considera que la información facilitada al usuario no ha sido precisa y ha provocado una confusión al no diferenciar la empresa entre problemas de origen técnico y problemas de autenticación (dobles registros de usuarios etc), por lo que procede estimar la compensación indicada

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 por cualquier medio, admitido en derecho, que deje constancia documental al reclamante.

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 al principio.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.