



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 00689.2/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de agosto de 2025 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: El reclamante refiere que el viernes 3 de enero de 2025 realiza a través de la aplicación móvil de [REDACTED] un pedido de comida a domicilio a un restaurante BURGER KING situado a unos 500 metros de su casa. Transcurrida una hora desde la realización del pedido sin que llegue, se pongo en contacto con [REDACTED] a través de su chat de atención al cliente, dónde les notifico la incidencia, y le contestan que el pedido ha salido y que debe llegar en breve. Como la distancia con el restaurante es pequeña, tras otros 10 minutos de espera vuelve a contactar por el chat para evidenciarles que el pedido es obvio que no va a llegar y exigirles la devolución del importe. No recibe ya más contestación, y tratar de hablar con un agente por teléfono resulta imposible porque sale una locución explicando que están sus líneas saturadas. Pone una reclamación en su web, y tras 48 horas le contestan que han hablado con el restaurante, que la dirección de entrega estaba incompleta y que intentaron ponerse en contacto con él desde BURGER KING, y que por tanto no pueden devolverme el dinero.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y solicita: "Devolución del importe del pedido".

En su escrito de 12 de marzo de 2024 refiere: "1. Que siendo cierto lo que alega el restaurante no es un error que no sea habitual (provocado por su propia aplicación móvil, que utiliza el servicio de geolocalización para determinar la dirección y es fácil no prestar atención a que faltan los datos de portal, piso y puerta), habiendo ocurrido en otras ocasiones y siendo SIEMPRE resuelto mediante una sencilla llamada de teléfono, ya que para eso se facilitan mis datos al restaurante. 2. Que el restaurante NUNCA realizó ninguna llamada, cosa que puedo demostrar pidiendo mi registro de llamadas a mi compañía de telefonía. 3. Que el servicio de atención al cliente de [REDACTED], que dentro de sus funciones de intermediario entre restaurantes y clientes me imagino que se incluyen la de mediar en estos casos, fue completamente nefasta, con su línea de teléfono colapsada esa noche y su atención por chat inútil al dejarme de ayudar cuando le confirme que el envío no llegaba. Solicita Ante esta situación de indefensión como consumidor, entendiendo que existen vías de contacto por las que se podía haber solventado el problema de la dirección de entrega, y ante la nefasta atención al cliente de [REDACTED] que no me ayudó en ningún momento, siendo responsabilidad suya como intermediarios intermediar, solicito la devolución íntegra del importe del pedido (22,85 euros)".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

En su escrito de 27 de marzo de 2024 refiere: Ya expuse todos mis motivos para esta reclamación tanto en la primera solicitud como en la anterior contestación. La empresa [REDACTED] sigue escudándose en los mismos motivos, a saber, quien la dirección incompleta a la hora de realizar el pedido, pero prefiere ignorar la falta de ayuda de su servicio de atención al cliente y que convenientemente prefiere creer la versión del restaurante, que alega que contactó conmigo, cuándo eso es completamente falso y puedo demostrarlo. Solicita Que por favor se cese este intercambio de alegaciones, visto que la empresa se niega a reconocer su responsabilidad, que su servicio de atención al cliente esa noche dejó de prestarme ayuda para solucionar el problema y que acepta la versión que más le conviene, descargando la responsabilidad en el restaurante. Que la Junta de Arbitraje sopesa las partes y tome una decisión, porque con procesos tan largos de reclamación normal que este tipo de empresas continúe con sus prácticas impunemente. Además, amplió la cantidad reclamada como compensación, añadiendo los intereses generados y la compensación por la falta de servicio esa noche.

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 5 de marzo refiere: “Nos dirigimos a Ud. en relación a un requerimiento recibido con fecha de 26 de febrero de 2025, con número de referencia 21 - ARBC - 00689.2/2025, en la cual se nos comunica que han recibido una reclamación contra nuestra empresa, presentada por [REDACTED]. El reclamante realiza el pedido número 160754117 el 3 de enero de 2025 al restaurante Burger King Cañaveral, en el cual nos informa que no recibió su pedido. Es importante señalar que el restaurante cuenta con su propio servicio de reparto y es responsable tanto de la preparación como de la entrega del mismo. Hemos enviado un correo electrónico al restaurante para confirmar los hechos, y nos han indicado que la dirección proporcionada estaba incompleta, ya que faltaban el portal exacto, el piso y la puerta. En la dirección registrada aparecía la calle y aparte figuraba el número 30-44. En caso de que se tratara de un local, era necesario especificar su nombre para poder ubicarlo correctamente. Debido a esta situación, el restaurante intentó contactar al cliente en varias ocasiones, pero no obtuvo respuesta. Lamentamos los inconvenientes causados, pero en este caso no procede la devolución solicitada. Recomendamos al usuario que, para futuros pedidos, preste especial atención a los datos ingresados y los revise antes de confirmar el pedido, así como a los medios de comunicación disponibles para cualquier confirmación o consulta necesaria durante el proceso de entrega. Aprovechamos la oportunidad de informarle al usuario que nos gustaría seguir contando con su confianza y que, para futuros pedidos, si se presenta alguna incidencia, estamos a su disposición con nuestro servicio de atención al cliente a través de nuestro chat en directo para poder resolver lo sucedido a la mayor brevedad posible”.

En su escrito de 20 de marzo de 2025 refiere: “Nos dirigimos a Ud. en relación a un requerimiento recibido en nuestras oficinas en fecha 17 de marzo de 2025, con número de referencia 21-ARBC-00689.2/2025, en la cual se nos comunica que han recibido una reclamación contra nuestra empresa, presentada por [REDACTED]. Tal como hemos comunicado en nuestra respuesta anterior, en relación con el pedido número 160754117 realizado el 3 de enero de 2025 al restaurante Burger King Cañaveral, queremos informarle al reclamante que hemos hecho todo lo posible para ofrecer una solución que cumpla con sus expectativas. Sin embargo, dado que la dirección proporcionada estaba incompleta y el restaurante, al contar con su propio sistema de reparto, intentó comunicarse con el usuario para gestionar la entrega sin recibir respuesta por parte de este, lamentamos reiterar que no podemos ofrecer ningún tipo de compensación en este caso. Recomendamos al reclamante que, para futuros pedidos, revise cuidadosamente los datos de entrega antes de confirmar el pago y que esté atento a los medios de comunicación disponibles para recibir cualquier información necesaria durante el proceso de entrega”.

En sus escritos de 06 de junio de 2025 refiere:” Nos dirigimos a Ud. en relación a un requerimiento recibido con fecha 03 de junio de 2025, con número de referencia 21 - ARBC -



Comunidad de Madrid

00689.2/2025, en la cual se nos comunica que han recibido una reclamación contra nuestra empresa, presentada por [REDACTED].

Como ya informamos en nuestras dos respuestas anteriores, remitidas a través de la sede electrónica y relacionadas con el pedido número 160754117, la entrega no pudo completarse debido a una dirección incompleta proporcionada por el reclamante y a la falta de respuesta de este al repartidor de Burger King Cañaveral.

El establecimiento, por su parte, gestionó el pedido correctamente e hizo todo lo posible para realizar la entrega. Por ello, en esta ocasión, el restaurante no ha ofrecido solución alguna.

Reiteramos que, al tratarse de un fallo atribuible al usuario en esta oportunidad, lamentablemente no procede ningún tipo de compensación.

Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

1º Queda acreditado que el pedido se realizó el día 3 de enero de 2025 a las 21:21 horas.

2º Queda acreditado que el reclamante, tanto por teléfono como a través del chat de [REDACTED], como intermediarios, contacta para reportar la incidencia.

3º Tanto el reclamante como la mercantil manifiesta no estar puesta correctamente la dirección y el reclamante refiere que es debido a la aplicación.

4º No queda acreditado que la mercantil contactar con el reclamante ni le dieran solución alguna cuando contacto con ellos por el conducto de [REDACTED].

5º La Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (RDL 1/2007) obliga a los prestadores de servicios a garantizar la atención efectiva de las reclamaciones, y a facilitar canales adecuados para ello.

6º En materia de comercio electrónico, el proveedor debe asegurar que la plataforma funcione correctamente y que los datos introducidos por el usuario se gestionen de forma segura y precisa.

Tras lo cual, y previa deliberación, este Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones del reclamante quedando acreditado que la mercantil incumplió sus obligaciones de atención al cliente, al no contactar ni ofrecer solución al reclamante tras la incidencia, y se reconoce que existe una posible responsabilidad compartida en el error de dirección, desconociendo si es un fallo en la aplicación, pero sin que ello exonere a la mercantil de su deber de atención. Por ello, se debe devolver el importe del pedido al reclamante, que asciende a 22,85 €, de la misma forma que realizó su pago.

Así mismo, se DESESTIMAN las pretensiones del reclamante con respecto a los intereses solicitados, ya que no quedan acreditados la procedencia de los mismo.

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 ARBCRU22



Comunidad de Madrid

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.