



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01395.4/2025

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 07 de julio de 2025 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO** [REDACTED], empleada pública de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 20/01/2025:

"He realizado compras en establecimientos [REDACTED] durante los meses de noviembre y diciembre para que el establecimiento en el mes de enero me haga un cheque ahorro del 1% de esas compras por importe de 139,36 euros que el establecimiento no me concede".

Solicitud: "Obtener el descuento en cheque ahorro por importe de 139,36 euros por las compras realizadas en los meses de noviembre y diciembre". Cuantía reclamada: 139,36 €.

La parte reclamante aporta:

- Correo electrónico de la reclamada al reclamante de fecha 20.01.2025 en el que le informa que debe acudir a su "Hipermercado [REDACTED] para realizar gestión correspondiente y sea usted informado". Este correo lo remite en respuesta a un correo electrónico de 20.01.2025 del reclamante a la reclamada en el que presenta reclamación "a la tienda que ha procedido a redimir mi cheque ahorro actual de importe de 139,36 € sin motivo alguno, por lo que les requiero que a la mayor brevedad posible vuelvan a poner a mi disposición el cheque ahorro".
- Captura de pantalla de la cuenta del reclamante en relación con los cheque ahorro generados, donde se observa que en enero de 2025 se ha generado un cheque ahorro de 139,36 €.

La parte reclamante presenta nueva solicitud de arbitraje de fecha 28/02/2025 en la que que expone que:

"La falta de entrega de los pedidos nº 16544146 y 16535846 (Productos supermercado) el pasado 14 de febrero, por un importe total de 149,22 Euros. Habiendo acudido al centro para la recogida del pedido, desde la empresa me indicaron sin un motivo justificado que no era posible".

Solicitud: "Entrega de los pedidos".

La parte reclamante aporta el Acta de Confianza Online constitutiva de la mediación, de ARBCRU22



## Comunidad de Madrid

fecha 20.02.2025 en la que se expone que: "Que el objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación es: por la falta de entrega de unos pedidos realizados. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 16544146 y 16535846 (Productos supermercado) el pasado 14 de febrero, por un importe total de 149,22 Euros. Según alega el particular, con fecha 14 de febrero habiendo acudido al centro para la recogida del pedido, desde la empresa le indicaron sin un motivo justificado que no era posible. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria por lo que, solicita la entrega de los pedidos".

Se tramita esta última solicitud a través del procedimiento de mediación de Confianza Online, es decir, la relativa a la falta de entrega de los pedidos nº 16544146 y 16535846 (Productos supermercado) el pasado 14 de febrero, por un importe total de 149,22 Euros. No se alcanza ningún acuerdo en este procedimiento.

En el expediente tramitado por Confianza Online consta:

- Factura emitida por [REDACTED] nº X250197462, de fecha 14.02.2025, nº de pedido 1635846, cliente [REDACTED] por importe de 58,38 €. Se adquieren: 2 unidades de Ruffles jamón, 2 unidades de B. Peanut Butt&Ch, 6 unidades de queso de oveja Man.
- Factura emitida por [REDACTED] nº X250196450, de fecha 14.02.2025, nº de pedido 16544146, cliente [REDACTED] por importe de 96,64 €. Se adquieren: 6 unidades de gel baño coco, 12 unidades de chocolate Valor neg.70%, 1 unidad de zanahoria 1kg, 2 unidades de B. Salted Carm.
- Contestación de la reclamada donde indica que se han cancelado los pedidos por baremos internos.

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

La parte reclamada comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 19/05/2025, en el que manifiesta que:

"En relación al expediente con número 21 - ARBC - 01395.4/2025, formulado por Don [REDACTED], referente a los pedidos 16544146 y 16535846 les informamos que estos no fueron entregados por baremos internos. Es por ello que se gestionó el reembolso de cada pedido en el mismo método de pago con el que realizó la compra (ANEXO I y II).

La parte reclamada aporta capturas de pantalla en la que se observa que los pedidos objeto de controversia han sido reembolsados.

La parte reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 06/06/2025, en el que manifiesta que:

"Efectivamente cancelaron los pedidos y lo reembolsaron sin autorización, después de haber perdido el tiempo de hacer el viaje, y la razón es que no les gusta que me beneficie de las promociones. Además esto pasa reiteradamente, en otro pedido posterior del 23 de mayo, supuestamente lo cancelaron por falta de stock, y luego en la tienda se puede comprar todo, eso si ya sin la promoción".

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

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



## Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta una factura del 16.05.2025 (240,12€: 3 unidades de barra de pan pistola [REDACTED], 5 unidades de crema de noche Olay 50ml y 1 unidad de crema solar facial de Nivea) y tique de 23.05.2025 (460,27 €: a destacar de los productos comprados 2 unidades de L'Oreal serum, pala padel azul, 2 unidades de pala padel roja, 2 unidades de TWS en dis. Anc. neg) de dos pedidos que también fueron cancelados, aportando hilo de correos electrónicos intercambiados con la reclamada en la que se le informa que se han cancelado por falta de stock.

La parte reclamada presenta nuevo escrito de alegaciones para la audiencia de fecha 03.07.2025 en el que manifiesta que:

"Tras revisar el historial de compras y devoluciones del cliente, se constata que ha realizado 47 pedidos en lo que va de año, con un patrón sistemático de compras y devoluciones en distintos centros de Madrid, especialmente en Aluche y Hortaleza.

[REDACTED], en cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales, dispone de sistemas automáticos y baremos internos para la prevención del fraude y la protección tanto de la empresa como del resto de consumidores.

Tal y como se recoge en el Aviso Legal y en los Términos y Condiciones de Uso de los Medios Digitales [REDACTED], la empresa se reserva el derecho a suspender, limitar o cancelar el acceso a determinados servicios o funcionalidades cuando se detecten conductas que puedan considerarse contrarias a la buena fe, a la normativa vigente o a las condiciones generales aceptadas por el usuario. En concreto, cuando se detectan patrones de comportamiento que pueden indicar un uso abusivo o fraudulento del servicio (por ejemplo, un número inusualmente elevado de pedidos y devoluciones en un corto periodo de tiempo, o la utilización reiterada de promociones), [REDACTED] está legitimado para proceder a la cancelación de pedidos y, en su caso, al bloqueo temporal o definitivo de la pasarela de pago asociada al cliente. Estas medidas están amparadas en las condiciones generales de contratación aceptadas por el cliente al realizar sus compras Online, y tienen como objetivo garantizar la equidad en el acceso a promociones y evitar perjuicios económicos derivados de prácticas abusivas.

En el caso concreto del Sr [REDACTED] la cancelación de pedidos no responde a una falta real de stock, sino a la activación de estos baremos internos de control, que han detectado un patrón de comportamiento susceptible de ser considerado abusivo o fraudulento.

La aplicación de estos baremos es objetiva, automatizada y conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en el Aviso Legal de [REDACTED] lamenta las molestias que esta situación haya podido ocasionar al cliente. No obstante, se recuerda que las promociones y descuentos están sujetos a disponibilidad y a las condiciones particulares de cada campaña, así como a la política de uso responsable de las mismas.

Tal y como se indica en los Términos y Condiciones de Uso, [REDACTED] puede limitar el acceso a promociones o restringir su aplicación cuando se detecte un uso anómalo o reiterado, con el fin de evitar un aprovechamiento indebido y proteger los intereses del resto de usuarios.

[REDACTED] pone a disposición de los usuarios diversos canales para la gestión de



## Comunidad de Madrid

reclamaciones, tal y como se recoge en el Aviso Legal y en los Términos y Condiciones de Uso. El usuario puede presentar sus quejas y reclamaciones a través de la página de contacto, por correo electrónico o por escrito a la dirección postal indicada en el Aviso Legal. Además, [REDACTED] está adherido a sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, y colabora de buena fe en los procedimientos de mediación. Asimismo, se informa al cliente de que, conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en el Aviso Legal, [REDACTED] se reserva el derecho a limitar el acceso a sus servicios en caso de uso abusivo o fraudulento, siempre actuando de manera diligente, objetiva y proporcionada, y respetando los derechos fundamentales de los usuarios.

Por todo lo anterior, puede concluirse que:

- La cancelación de los pedidos 16544146 y 16535846 responde a la activación de baremos internos de control antifraude, conforme a las condiciones generales de contratación y a lo dispuesto en el Aviso Legal y Términos y Condiciones de Uso de [REDACTED]
- No procede el abono de promociones canceladas por este motivo, ya que la promoción no puede aplicarse fuera del canal y condiciones originales.
- El Cheque Ahorro del mes de Enero, al que alude nuestro cliente, si se le proporcionó y fue usado por él, el 01/02/2025 en nuestra tienda de Fuenlabrada (ANEXO I)
- [REDACTED] mantiene su compromiso de atención, transparencia y protección de los derechos de los consumidores, pero se reserva el derecho a limitar el acceso a sus servicios en caso de uso abusivo o fraudulento, conforme a la normativa y a sus condiciones generales”.

La parte reclamada aporta tique de compra de fecha 01.02.2025, por importe de 202,19 €, en el que se observa que se ha descontado el importe del cheque ahorro de 139,36 € reclamado.

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, el Órgano Arbitral acuerda:

- En relación con la pretensión de la parte reclamante de obtener el descuento del cheque ahorro de enero de 2025 por importe de 139,36 € (solicitud de arbitraje de 20.01.2025), **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante de que pueda utilizar el cheque, habiendo acreditado la parte reclamada que la parte reclamante ya ha utilizado el cheque ahorro objeto de controversia en la compra realizada el 01.02.2025, no manifestando la parte reclamante objeción en contra de lo manifestado por la parte reclamada.
- En relación con la pretensión de la parte reclamante de entrega de los pedidos nº 16544146 y 16535846 (solicitud de arbitraje de 28.02.2025), **DESESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante puesto que ésta acepta las condiciones generales de contratación de las compras online informadas por la parte reclamada, que le permiten la cancelación de pedidos en caso de detectar un posible uso abusivo o fraudulento del servicio, con el fin de evitar un aprovechamiento indebido, protegiendo así los intereses y el acceso a promociones del resto de usuarios.



## Comunidad de Madrid

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

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.