

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11938.3/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 05 de mayo 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 día 31 de agosto a sobre las 22:30 acude a la hamburguesería [REDACTED]. Le preguntaron al empleado que había en la entrada si la promoción 2x1 se podía aplicar a 4 personas y a lo que les respondieron que sí. Sin embargo, al querer aplicar la promoción fueron atendidos por la encargada de este local y no les aplicó la promoción 2x1 correctamente y nos dijo que nosotros, como clientes, no sabíamos interpretar las condiciones de la oferta y no nos dio ninguna solución al respecto. Le pidieron la hojas de reclamaciones que nunca llegaron y les hizo esperar para pagar la cuenta. Además, la encargada del local les comentó que la promoción 2x1 era en realidad un 3x1 por lo que solo descontaron una hamburguesa del precio en vez de descontar del ticket dos hamburguesas, según la promoción del restaurante que describía claramente que la promoción era un 2x1.

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 se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: una compensación económica de la hamburguesa no descontada (15,50€) por no aplicar correctamente la promoción 2x1 lanzada por el restaurante y sin ofrecer ninguna solución o alternativa.

En su escrito de 6 de febrero de 2024 refiere: Tras las alegaciones presentadas en tiempo, quiero cerrar el expediente tal y como también ha propuesto la parte reclamada. Solicita Cerrar el expediente tal y como también ha propuesto la parte reclamada

En su escrito de 19 de febrero 2024: refiere: En relación al último mensaje de la Junta Arbitral, expongo que no he recibido ninguna propuesta adicional de la empresa reclamada. Al revisar que en su último comunicado adjunta evidencias que enviaron a mi correo previo al uso de la promoción, la misma se aplicó correctamente. Sin embargo, en el momento de la queja de manera presencial, nadie nos explicó esto y me trataron de muy malas formas, por eso procedí a solicitar una hoja de reclamaciones en el restaurante, pero sin éxito, por eso tuve que mandar una hoja de reclamaciones de manera online.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en sus escritos de fechas 21 de octubre, 24 de diciembre y 10 de febrero 2025 refiere: " Relacionado con respuesta a la Hoja de Reclamación solicitada por Don [REDACTED] tras su visita -el 31 de agosto de 2024- a nuestro establecimiento [REDACTED] (Madrid), la empresa [REDACTED] alega: • Que el cliente reserva en el restaurante mencionado el sábado 31 de agosto a las 21.42h para un grupo de 4 personas. • Que la personal toma nota y los comensales consumen en su totalidad los productos comandados. • Que el

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

cliente indica que tiene un código promocional 2x1 recibido por correo electrónico. • Que el personal escanea el código QR y el descuento 2x1 es aplicado correctamente en el ticket, descontando efectivamente una de las burgers (ver ticket en el anexo). • Que Don [REDACTED] no está satisfecho con el descuento aplicado. • Que el personal indica que el código de descuento se aplica a través del sistema acogiéndose a las bases y condiciones establecidas. • Que la encargada del restaurante le indica que las condiciones aparecen descritas claramente en el cuerpo del correo electrónico del comensal, seguido del QR y código alfanumérico que corresponde a la promoción (ver anexo). • Que el cliente exige un descuento adicional que no corresponde. • Que Don [REDACTED] solicita una Hoja de Reclamación y la encargada busca el impreso. • Que los comensales pagaron el consumo (22.53h) y salieron del restaurante antes de que la encargada entregase el documento y no cumplimentaron la Hoja finalmente. Con respecto a lo expuesto por Don [REDACTED], [REDACTED] destaca: • Que la aplicación y canje de la promoción fue correctamente ejecutada en el sistema y visible en el ticket final (ver anexos). • Que el personal del restaurante brindó el servicio adecuado al cliente, indicando dónde y cómo ver las bases y condiciones de la promoción. • Que la promoción 2x1 recibida por el cliente formaba parte de las ventajas/beneficios ofrecidos por formar parte del programa de fidelidad de [REDACTED].

• Que toda la información esencial para disfrutar de la promoción aparecía perfectamente visible en el correo informativo: la descripción de la promoción, código promocional alfanumérico, QR y las condiciones para su uso (ver anexo). • Que las bases descritas en el correo electrónico indican que el cupón es de un único uso, válido por una burger gratis con el consumo mínimo de una burger, siendo la burger descontada la de menor importe. • Que, respondiendo a la imagen adjunta que indica el cliente en su réplica, ésta refleja el encabezado del correo sin la extensión completa del cuerpo; ya que el código promocional, su QR para mostrar al personal y las condiciones aparecen a continuación de la descripción. • Que si Don [REDACTED] hubiese recibido únicamente la imagen que nos envía, no habría podido haber hecho uso del código, ya que éste no aparece en la imagen. • Que ante la consulta que, según indica el cliente, realiza a su llegada relacionada a la posibilidad de uso del código promocional, se responde de forma afirmativa ya que, como ha sido demostrado en el ticket, la promoción sí fue aplicada correctamente y sin presentar inconveniente alguno. • Que la encargada brinda el servicio adecuado a los estándares de atención: responde a la consulta presentada por el cliente, explica la aplicación de la promoción, ofrece la atención que corresponde ante la insatisfacción del comensal y responde afirmativamente a la entrega de la hoja de reclamación. • Que la promoción, tal y como indica su título y descripción es un “2x1”, no un “4x2”, por lo que solo corresponde el descuento de un plato, dándose por adecuadas el resto de condiciones establecidas. • Que, como describe las condiciones, el código es personalizado al usuario, válido por un solo canje por ticket y por mesa, de un solo uso y válido por una burger gratis con el consumo mínimo de una burger, siendo la de menor importe la que se descuenta del ticket. • Que el personal siguió los protocolos de atención correctamente: introdujo en el sistema el código del cliente y éste se ejecutó efectivamente aplicando “Descuento de producto” sobre una de las burgers (ver anexo). • Que, ante la solicitud de la Hoja de Reclamación en el restaurante, la encargada del local fue a buscar el impreso para su cumplimentación, pero el cliente pagó la cuenta con otro miembro del personal y salió del establecimiento antes de que la encargada se lo entregase. • Que en el sistema aparece el descuento como canjeado a las 22.45h, y el ticket como finalizado y cobrado a las 22.53h (7 minutos); por lo que el reclamo del cliente respecto de un tiempo de espera superior a 15 minutos para que la encargada le entregase el impreso de la Hoja de Reclamación no se ajusta a los tiempos reflejados. • Que, ante la solicitud de un reembolso, ésta no se puede satisfacer al haberse aplicado la promoción indicada de forma exitosa y sin inconvenientes bajo las bases y condiciones correspondientes. Sin más que agregar, quedamos a su disposición para lo que necesiten”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER en el fondo del asunto dado que la la parte reclamante desiste y solicita cerrar el expediente, pero no solicita Laudo conciliatorio, ni ninguna de las partes aclara cual es la solución que ha acordado



Comunidad de Madrid

por lo que careciendo este Órgano Arbitral de elementos e información imprescindible para la solución del conflicto es procedente el archivo del expediente, dando por terminadas las actuaciones arbitrales sin entrar en el fondo y quedando expedita la vía judicial .

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.