



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14445.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de mayo 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 21/10/2024: "El día 20 de septiembre puse a [REDACTED] la reclamación Nº 882479600. Pasado un mes, que es el plazo en el que ellos se comprometen a responder, no tengo respuesta y me siguen dando largas. La reclamación la hice porque no puedo vincular un contrato de la luz a la promoción que tienen con Carrefour en la que se acumula el 5% de las facturas de [REDACTED] en el cheque ahorro de Carrefour. Cumpló todos los requisitos pero el sistema no me deja vincularlo".

Solicitud: "Solicito que me contesten y me resuelvan el problema de no poder vincular el contrato de [REDACTED] con la promoción de Carrefour. También pido que me incluyan las facturas que se hayan emitido desde el 20.09.24, momento en el que puse la reclamación".

La reclamante presenta la siguiente documentación:

- Pantallazo de reclamación presentada al SAC de la reclamada de fecha 20.09.2024 por los hechos objeto de arbitraje.
- Emails del SAC de la reclamada, de fecha 20.10.2024 y 21.10.2024, acusando recibo de la reclamación e informando que está pendiente de contestación.

La reclamante presenta escrito de 30/01/2025 en el que manifiesta que:

"El motivo de dicha reclamación era que no podía adherir a la promoción vigente entre [REDACTED] y Carrefour mi contrato N.º 911405379 de electricidad de la calle [REDACTED] de Madrid. Cabe destacar que [REDACTED] no pone en los contratos el número del mismo; los clientes sólo podemos verlo en el área de clientes de la WEB. La promoción consiste la acumulación del 5% de cada factura de [REDACTED] en cheques ahorro de Carrefour, siempre que tengas la tarjeta de Carrefour. Yo tengo la tarjeta de Carrefour y sin embargo no puedo participar en la promoción pues el sistema me lo sigue denegando hasta la fecha y nadie en Iberdrola me ha dado una explicación. Tras mucho insistir a [REDACTED], consulté a Carrefour y me contestaron que debía dirigirme a [REDACTED] (...) Lo que reclamo a [REDACTED] es que vinculen el citado contrato a la promoción con efectos retroactivos, es decir desde el primer día del contrato 14.09.2024. Si no se pudiera hacer con efectos retroactivos solicito que me devuelvan el 5% de cada una de las facturas emitidas hasta la resolución de la incidencia."

La reclamante presenta la siguiente documentación:

- Pantallazo del área de clientes de la reclamante, de 30.01.2025, en el que se observan los siguientes datos del contrato: [REDACTED] de Madrid, fecha de alta 14.09.2024, plan Online 3 periodos.
- Contrato con la mercantil reclamada de fecha 14.09.2024.



Comunidad de Madrid

- Pantallazo de la web de la mercantil reclamada, de 30.01.2025, con el texto "Empieza a acumular el 5% de tus facturas de Luz y/o Gas en El Club".. "Hazte socio de El Club Carrefour".
- Pantallazo de reclamación presentada al SAC de la reclamada de fecha 20.09.2024 por los hechos objeto de arbitraje.
- Pantallazo de 30.01.2025 del área de cliente de la reclamante en la mercantil reclamada donde se observa un error al indicar el número de referencia de contrato de la reclamante: 911405379.
- Correo electrónico de Carrefour, de 20.10.2024, en el que le remiten a la mercantil reclamada para gestionar la incidencia.
- Pantallazo del área de cliente de la reclamante, de 30.01.2025, con el histórico de facturas.
- Pantallazo del área de cliente de la reclamante en Carrefour, de 30.01.2025, donde aparece el número de la tarjeta Club Carrefour de la reclamante.

La empresa reclamada presenta escrito de 05.03.2025 en el que manifiesta que:

"...Lamentamos indicarles que no es posible la activación de la promoción del ChequeAhorro Carrefour reclamada por [REDACTED] debido a un problema informático. No obstante, para que este incidente no suponga ningún coste económico para Dña. [REDACTED], se ha procedido a emitir una factura a su favor aplicando la promoción correspondiente hasta este momento, junto a 75,00€ anuales definidos en el "Límite de Acumulación" según las bases legales de la promoción mientras se soluciona la incidencia, resultando un saldo a favor del cliente de 82,63€. Este importe se ha abonado en la cuenta bancaria [REDACTED] (ocultos por seguridad), dado que es en la que se han están girando los recibos..."

La empresa reclamada aporta factura de 05.03.2025 en la que se abonan a la reclamante 82,63€ en concepto "Cheque Ahorro Carrefour".

La reclamante presenta escrito de 07/03/2025 en el que manifiesta que:

"1. En la respuesta 0911405379 fechada el 5 de marzo de 2025, [REDACTED] dice que ha procedido a emitir una factura a mi favor por un importe de 82,63€ para compensar un problema informático, que aun no han resuelto a pesar de que llevo reclamando desde el 20.09.24. No es cierto que hayan emitido una factura a mi favor, lo han hecho a nombre de la persona que vivió temporalmente en ese domicilio y que ya no vive allí. Yo soy la titular del contrato con [REDACTED], de la promoción y la propietaria de ese piso. 2. La solución que me dan es parcial, ya que no han resuelto la incidencia informática. El problema continúa y sigo sin poder inscribirme en la promoción [REDACTED]/Carrefour."

El Colegio 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 reclamante comparece en el acto de audiencia, mediante escrito de 12/03/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores.

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, por lo que se dan por reproducidas sus manifestaciones anteriores.

Tras lo cual y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO** en **EQUIDAD**, con las siguientes **CONSIDERACIONES**,

- i) El contrato de suministro de energía aportado por la reclamante, de fecha 14.09.2024,



Comunidad de Madrid

- viene a su nombre y la factura de rectificación emitida por la empresa reclamada viene también a nombre de la reclamante (con el número correspondiente al contrato).
- ii) Según las condiciones de la promoción, el cliente activará la misma desde un enlace existente en la web de la reclamada teniendo que poner el número de contrato. La reclamante aporta un pantallazo del intento de esta gestión donde se comprueba que en el apartado relativo al número, consta el número de contrato que aparece en la factura, resaltado en rojo.
 - iii) En la contestación de la empresa reclamada para solucionar el problema informático que ha afectado a la reclamante, manifiestan que han hecho el abono de la cantidad reclamada a un número de cuenta que, se comprueba, es el mismo que aparece en el contrato de electricidad celebrado el 14.09.2024 por la reclamante, no existiendo constancia de que el número de cuenta donde se le cobra el suministro de electricidad sobre el que se quiere realizar la promoción de Carrefour hubiera sido cambiado por la reclamante.
 - iv) La empresa reclamada va a gestionar cualquier cargo/abono en relación con este punto de suministro en la cuenta bancaria que figura en el contrato realizado con la reclamante y facilitado por la misma. Si la reclamante ha facilitado un número de cuenta para este contrato en base a otras consideraciones particulares, esto no tiene por qué repercutirle a la empresa reclamada.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante debiendo proceder la mercantil reclamada a activarle correctamente la promoción de devolución del 5% de las facturas de electricidad en el cheque ahorro Carrefour para la próxima anualidad, habiendo realizado ya la empresa reclamada la devolución del importe correspondiente a la primera anualidad en la cuenta bancaria que consta en el contrato de suministro de electricidad proporcionada por la reclamante, para dar solución a la incidencia informática que imposibilitó su activación.

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.