



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15960.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 13 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: que, según alega la reclamante, hice un pedido con la promoción de cupón del 40%, me lo confirmaron y luego me lo anularon porque no había en tienda cuando por la web si había disponibilidad en esa tienda, llame y me dijeron que no lo podían volver a activar pero que lo hiciese y luego reclamase el cupón; al linkar en el pedido que hice y volver a meterlos en la cesta, algunos saltaba de venta a terceros y entonces [REDACTED] me dice que tiene que ser venta suya directa; solo pude anular 1, encima pagando más y cuando mando los 2 que pude comprar de venta directa de [REDACTED] me dicen que tiene que ser en un único pedido y de más de 40€; total pago 7€, no puedo devolver los de venta de terceros porque me costaría 6€ más de gastos de envío cada uno, pierdo el cupón de 25,50€ de mi pedido inicial porque ellos unilateralmente me cancelan el pedido cumpliendo todos los requisitos. Solicita recuperar el cheque del 40% de mi pedido primero de 25,42€ o por lo menos de los 2 productos que puede pedir directamente a Carrefour de 14.32€. Cuantía reclamada 25,42 €.

La parte reclamada alega que tras revisar el caso relacionado con el número de pedido 70441099, tal como se informó en la reclamación de Confianza Online 0086807 el 22/11/2024, ANEXO I, para respetar la promoción, los productos del nuevo pedido debían ser vendido por [REDACTED] no por vendedores externos. Considerando que el cliente ha tramitado con nosotros dos pedidos 70473080 y 70532274, y el inicial fue cancelado, hemos procedido a aplicar en estos la promoción del 40% en cupón por compras superiores a 40 euros en juguetes. Pedido 70473080 tiene un importe de 16,90 euros, y le hemos gestionado un cupón del 40% con un importe de 6,76 euros Pedido 70532274 tiene un importe de 11,91 euros, y le hemos gestionado un cupón del 40% con un importe de 4,76 euros. El cliente realizó también los pedidos 70473078 y 70473081, los cuales como son vendidos por terceros no podemos aplicar la promoción que estaba vigente para productos vendidos por [REDACTED]. Si el cliente lo desea, puede realizar la compra los productos que faltan en [REDACTED], vendido por nosotros, y le aplicamos también la promoción.



Comunidad de Madrid

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 reclamante y la parte reclamada comparece a la audiencia por escrito.

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 **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, el primer pedido fue cancelado por falta de stock con envío de cupón por importe de 4,99 euros por gastos de envío, y en los pedidos 70473078 y 70473081 vendidos por terceros no se puede aplicar la promoción que estaba vigente para productos vendidos por [REDACTED]

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.