



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16471.0/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 23 de junio 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:

Realicé un pedido con unas 4 horas de antelación. Solicité la entrega a las 21.40 (una de las opciones que daba la App) y en el último momento (21:43) recibo un SMS diciendo que mi pedido ha sido cancelado.

Eran productos que necesitaba urgente, algunos de primera necesidad, porque al día siguiente el supermercado estaba cerrado (era domingo). Además, usé un código descuento que tenía para gastar ese fin de semana, y al intentar hacer un pedido posterior, me aparecía como que el código ya había sido utilizado.

Solicito una recompensa por las molestias ocasionadas, además de que me devuelvan el código de descuento que no pude utilizar.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia escrita a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de mayo de 2025 y se opone a la reclamación, realizando las siguientes alegaciones:

Tal como informamos el día 13/03/2025 desde Confianza Online, reiteramos nuestra respuesta ofrecida en ese momento:

La reclamante realizó el pedido número 158910513 el día 30 de noviembre de 2024 en la tienda Clarel - Paseo De Extremadura por importe total de 22.88€ (12.88€ con tarjeta y 10€ mediante un código de descuento).

Al revisar la información en nuestro sistema, observamos que la entrega del pedido estaba programada para las 21:40 aproximadamente. Sin embargo, la tienda cierra en nuestra plataforma a las 20:45 y al llegar el repartidor, el establecimiento ya estaba cerrado, lo que le impidió completar la entrega.



Comunidad de Madrid

Posteriormente, el pedido fue cancelado y se gestiona automáticamente la devolución del importe correspondiente en el mismo método de pago utilizado.

En cuanto al cupón de descuento de 10 euros utilizado en el pedido, lamentablemente, al tratarse de una promoción puntual y de uso único, y de acuerdo con nuestros términos y condiciones en el apartado "II. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS CUPONES PROMOCIONALES [REDACTED]", se especifica que en casos de cancelación o modificación del pedido que impidan el uso posterior del cupón, no es posible reembolsarlo ni reactivarlo, y no asumimos responsabilidad por ello.

Dado lo anterior, lamentablemente, no corresponde ninguna compensación adicional más allá de la devolución correspondiente que ya fue gestionada en su momento.

Queremos, no obstante, expresar nuestro deseo de seguir contando con la confianza de la reclamante y reiteramos que estamos a su disposición para resolver cualquier incidencia a través de nuestro servicio de atención al cliente, disponible mediante chat en directo.

Agradecemos la atención prestada.

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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la solicitante, debiendo la entidad reclamada reintegrarle la cantidad total de 12,88 euros, así como activar un cupón de descuento promocional por importe de 10 euros, para que ésta pueda usarlo a su conveniencia. **Si por problemas técnicos no fuera viable su reactivación, reintegrará a la reclamante, una cantidad adicional de 10 euros.** Todo ello en base a las siguientes consideraciones:

La reclamante manifiesta que hizo un pedido- número 158910513- el día 30 de noviembre de 2024 por importe total de 22.88€, con mas de cuatro horas de antelación a la hora acordada para la entrega. Consta documentado que se realizó a las 18:02 h.

La empresa reclamada manifiesta que la entrega estaba programada para las 21:40 horas aproximadamente, por lo que la cancelación del pedido no puede quedar justificada por el hecho alegado por la compañía cuando afirma que : *la "tienda cierra en en su plataforma a las 20:45 y al llegar el repartidor, el establecimiento ya estaba cerrado, lo que le impidió completar la entrega".*

Esta cancelación del pedido no es imputable a la usuaria y en consecuencia se debe reembolsar el importe abonado por la compra no entregada (en total 22,88 euros) así como reactivar el cupón de descuento promocional de 10 euros, que se utilizó para costear parte del importe total.



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.

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. Si el reembolso ha sido parcial (12,88 euros), procede un reembolso adicional de 10 euros, ta y como se ha explicado en el primer párrafo.

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.