

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10039.6/2022

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de abril de 2023 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **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 el 15 de agosto realizó una suscripción en la página web de la empresa reclamada porque regalaban la primera entrega para probar, y después de haberlo realizado lo cancelaron alegando gran demanda y fraude. No limitaron las unidades, y su compra no es fraudulenta. Acudió a Confianza-Online, pero la empresa insiste en la cancelación del pedido sin compensación. Solicita la entrega de la primera cesta de verdura promocional por importe de 0,31 €. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente.

Posteriormente la parte reclamante aporta escrito manifestando que según la empresa reclamada son un "huerto de familia de agricultores", y sin embargo tiene una facturación de varios millones de euros, y sirve a miles de familias y a empresas. Adjunta captura certificada de las declaraciones realizadas por su director en un periódico.

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** aporta escrito, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que relata cronológicamente los hechos y formula alegaciones manifestando en síntesis que el 14 de agosto de 2022 por la tarde se publicó en la web de [REDACTED], sin su conocimiento ni consentimiento, la oferta que tenían vigente desde julio y que estaba dimensionada y orientada por el comportamiento histórico y tráfico corriente de su web, y cuyo objetivo era la captación de nuevos clientes en suscripción de una cesta de 6 kg. Desde la publicación de la oferta realizaron una compra mediante suscripción 138 clientes, y durante los días 14 y 15 de agosto de 2022 entraron 1.787 nuevos pedidos, y otros cientos de los que no tenían constancia porque debido a la alta demanda la web se colapsó. Los meses de julio y agosto son temporada baja y los recursos de personal y stock (producción del huerto) se adecúan en función de los clientes activos en esos meses y la captación de otros nuevos, por lo que no se pudieron atender todos los nuevos pedidos que entraron por la web. Ante la incidencia, se cancelaron los pedidos que entraron en esas fechas, reembolsar el dinero en la misma semana a todos los usuarios, y eliminar cualquier uso comercial de los datos personales proporcionados en el momento de la compra, enviando un comunicado a todos los usuarios y habiendo recibido una única reclamación formal, la de la reclamante, que realizó 3 compras por

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

0,31 €, con tres cuentas de correo electrónico diferentes, ya que el código de descuento tan solo permitía un uso por cuenta de email y usuario nuevo, y utilizó la misma VISA para realizar el pago de las tres compras. Adjunta capturas de pantalla de la web de [REDACTED] en la que se invitaba a aprovecharse de mala fe de su promoción, del comunicado enviado, y de las tres suscripciones de cestas de 6 kg de fecha 14 de agosto de 2022 y los correspondientes reembolsos realizados el 18 de agosto de 2022.

La **parte reclamante** contesta por escrito, del que se dio traslado a la empresa reclamada alegando que: *“realicé un solo pedido como consumidora, pero la web me decía que había un error y tenía que volver a pagar y así lo hice hasta que funcionó adecuadamente. Cuando vi los tres cargos en la tarjeta el día 17 de agosto lo puse en su conocimiento por Whatsapp, en ningún momento he tenido mala fe. Posteriormente, el día 19 de agosto también se lo remití a Confianza Online, luego la empresa debería tener conocimiento de que se me cobró tres veces el mismo pedido y no hice tres. Adjunto imágenes.*

Dicha captura se puede comprobar que es de una tarjeta de crédito del [REDACTED], no una prepago ni nada similar. De haber querido varias cestas podía haber solicitado a mi marido e hijo que se registraran, pero no era mi intención estafar a nadie ni abusar, yo solo quería probar el servicio porque me parecía innovador. Así se podría comprobar si no hubieran procedido al borrado de todos los datos antes de la gestión de las reclamaciones. Cuando recibí las alegaciones en Confianza Online de que eran un huerto de familia con una pequeña estructura busqué en internet y aparecían artículos de su personal hablando de que tenían una facturación millonaria. Dado que son una empresa con un volumen importante de negocio, que solo realicé un pedido y que la oferta no era ningún tipo de error ni fraude, la pusieron a ese precio y sin límite de clientes voluntariamente, considero adecuado reclamar, además habiendo invertido tiempo.”

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 de la parte reclamante al considerar que la incidencia se debió a una causa ajena a la empresa reclamada, la imprevisible solicitud masiva de suscripciones debido a la publicación de la promoción en un foro sin su conocimiento, que llegó a incidir en el funcionamiento de su página web tal y como lo corrobora el hecho de que la reclamant, tal y como ha manifestado, hubiera realizado tres suscripciones al darle error el sistema, y que la empresa actuó con diligencia al comunicar la incidencia, cancelar los datos personales y reembolsar los importes abonados por la suscripción, sin demora.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los DIEZ DÍAS NATURALES siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de

ARBCRU22



Comunidad de Madrid

cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje

Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de DOS MESES desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.