



## LAUDO ARBITRAL

**EXPTE. NÚM.: 203/2016**

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADA:**

Ditestock Online, S.L. (Itecnomarket)

**Colegio Arbitral:**

**PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL**

**VOCALES**

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 22 de febrero de 2017, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

**ANTECEDENTES DE HECHO**

**PRIMERO**

Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por la reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por la ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional de Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación de colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita,

con el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

## SEGUNDO

La reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias.

La reclamante realizó, con fecha 28 de julio de 2016, la compra de una cámara Canon EOS 100 D, por un importe de 329€, el pedido es confirmado y pagado, no se realiza la entrega.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, la devolución del importe pagado (329€).

**TERCERO.-** La empresa reclamada nunca cumplió con su obligación de entregar el producto adquirido, ni procedió a la devolución del precio pagado por el consumidor. Son numerosas las reclamaciones recibidas en esta Junta Arbitral por no entrega del producto, sin que en el trámite de audiencia de este procedimiento haya efectuado alegación alguna.

La empresa reclamada tenía reconocido el derecho al uso el distintivo del código ético de “Confianzaonline”, distintivo que le fue retirado con fecha de efectos 20 de septiembre de 2016. No obstante dos meses antes de la retirada del distintivo, la Secretaría del Código ético había recibido reclamaciones por la falta de entrega del producto.

La exhibición por una empresa del sello de confianza del código ético; promovido por Autocontrol de la Publicidad y A Digital, tiene por finalidad transmitir la confianza al consumidor en las ventas electrónicas de aquellas empresas que comercializan sus productos a través de internet. El código ético citado ha sido reconocido con un distintivo público de calidad como es el de Confianza en Línea, regulado por el Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre



El control del cumplimiento de un código ético por parte de una empresa adherida, parece ineludiblemente exigible a la asociación o asociaciones promotoras del código, en este caso las Asociaciones de Autocontrol de la Publicidad y A Digital.

Resulta difícil de entender que dichas Asociaciones no empleen la mínima diligencia para que desde el momento que tienen constancia de las primera reclamaciones por no entrega del producto, procedan de manera inmediata a su expulsión, no favoreciendo la confianza de los consumidores en una empresa que aparece como adherida a un código ético y que presumiblemente (porque ya lo ha constatado en más de una ocasión) no va a entregar al consumidor el producto comprado, ni devolverá el importe abonado por ellos.

La afirmación del empleo de una falta de diligencia viene avalada por el hecho de que la Secretaría del propio código ético y la Asociación A Digital, han recibido esta misma reclamación en una fase anterior a la Junta Arbitral Nacional, al estar establecido así en los mecanismos de solución de conflictos que prevé el propio código.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

## **FUNDAMENTOS JURÍDICOS**

**Primero.-** El artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece que no podrán ser objeto de arbitraje los conflictos en que existan indicios racionales de delito.

La Presidenta del Colegio Arbitral solicita que se dé traslado de este laudo, para su conocimiento, a la autoridad competente para la concesión del distintivo público de Confianza en Línea con fines informativos.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

### **LAUDO**

**El Colegio Arbitral resuelve no entrar en el fondo del asunto ante la existencia de indicios racionales de delito.**

Dicho Laudo ha sido adoptado por MAYORÍA, con el voto particular del árbitro vocal de la Asociación empresarial ADIGITAL

V  
**Voto particular emitido por el Árbitro vocal**  
**de la Asociación empresarial ADIGITAL**

miembro de derecho de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, en calidad de árbitro vocal de la Asociación empresarial, por medio del presente escrito y dentro del plazo legalmente establecido, para su incorporación al laudo adoptado por mayoría, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.3 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, con absoluto respeto a la decisión adoptada en el laudo, y mis compañeros, formalizo a través del presente mi disensión respecto

ANTECEDENTES DE HECHO

**Único.-** El árbitro disidente muestra su conformidad a los contenidos en el Laudo mayoritario, que se dan aquí por reproducidos en aras de evitar ociosas reiteraciones.

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.-** En lo referente a la parte jurídica del laudo, este árbitro comparte la decisión de estimar la pretensión del reclamante.

**Segundo. -** En lo relativo a la parte sustantiva del laudo, este árbitro considera, dicho sea, con todos los respetos, que las manifestaciones relativas a la falta de control del uso del sello y del distintivo público por parte de la asociación Confianza Online podrían tratarse de cuestiones no sometidas a decisión en el marco del presente arbitraje y por tanto no ser susceptibles de arbitraje. Asimismo, en caso que se considerasen dentro su objeto, dicho sea también con todos los respetos y consideraciones, este árbitro, entiende y sin que ello pueda presuponer una toma de posición al respecto, que para realizar una valoración de ese tipo sería necesario desarrollar de forma previa una labor de contraste y solicitando la información necesarias sobre las actuaciones realizadas por Confianza Online con el objeto de controlar el uso del Sello.

Más allá de estas consideraciones, advertimos del error sustantivo que se contiene en el laudo en varias ocasiones que se refiere el texto a la “Asociación de Autocontrol de la Publicidad”. El Código de Confianza Online pertenece a la asociación del mismo nombre “Confianza Online” registrada en el Registro de Asociaciones del Ministerio del Interior con el número 594400. Los socios promotores del Código y de la Asociación son dos: la Asociación Española de la Economía Digital –ADIGITAL- y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial –AUTOCONTROL-.

Asimismo, ninguna de estas dos asociaciones se ocupa de la gestión diaria del código, estando su participación limitada, en relación a la aplicación del código, a participar en el proceso de mediación y resolución de reclamaciones como órganos externos.

En virtud de todo lo expuesto, este árbitro-vocal de la Asociación empresarial de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, emite el presente voto particular, por el que disiente respetuosamente del laudo adoptado por mayoría para su incorporación al mismo.




Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.




EL PRESIDENTE



EL VOCAL



EL VOCAL



Ante mí: EL SECRETARIO