



## LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 2277/2015

### RECLAMANTE:

### RECLAMADA:

Lovely Evolution Lda. (Justteck)

### ÁRBITRO ÚNICO

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, a 17 de diciembre de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

## LAUDO ARBITRAL

### ANTECEDENTES DE HECHO

1. 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 ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del 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 árbitro 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.

2. 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. Falta de devolución del importe

La reclamante realiza el 22 de septiembre de 2018 un pedido, iRobot Roomba 896, por importe de 409€. Tras realizar el pedido y mientras espera la entrega, conoce que existen muchas reclamaciones de afectados por esta compañía, por lo que procede a su cancelación a través del formulario de desistimiento, sin que haya recibido la devolución del importe.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, el reembolso de los 409€ abonados.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, esta no formula alegaciones al respecto.

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

### FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Único.-** El artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece no podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquéllos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

Desde la Junta Arbitral Nacional de Consumo, ante los hechos relatados, se ha constatado que la empresa reclamada no cuenta ya con página web operativa. Asimismo se ha tenido constancia de la reiteración por la empresa reclamada de múltiples faltas de entrega de productos adquiridos, y también la falta de devolución de los importes, que, en algunos casos han sido recuperados por los consumidores bajo la fórmula de devolución del cargo al banco, sin que haya sido voluntariamente devuelto por la empresa reclamada. Si bien la empresa contaba con el distintivo del código ético Confianza Online, en fecha 28 de



noviembre de 2018 fue expulsada, por incumplimiento de los compromisos derivados del citado código ético y su falta de respuesta ante estas reclamaciones. Por todo ello, se considera que existen motivos suficientes para considerar que nos encontramos muy posiblemente ante un presunto delito de fraude o estafa, tipificado en el Código Penal y debiendo ejercerse la acción penal ante los tribunales ordinarios.

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

### **LAUDO**

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

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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.