

**Junta Arbitral de Consum**

Rda. Sant Pau, 43-45 2ª pl.  
08015 Barcelona  
Tel. 93 402 33 44 Fax 93 402 78 47  
e.mail: junta-arbitral@bcn.cat

**Exp. 1286/16**

El Órgano arbitral unipersonal, en equidad, dispone la siguiente resolución arbitral:

**LAUDO:**

ACORDAR la INHIBICIÓN del órgano arbitral unipersonal para conocer la controversia planteada por la parte reclamante, de conformidad con el establecido en el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de consumo, al existir indicios racionales de delito, ante la posibilidad de que la parte reclamante haya podido ser víctima de un fraude o estafa, mediante una actuación abusiva y fraudulenta por parte de los comerciales de la parte reclamada.

INFORMA a la parte reclamada de la posibilidad de recurrir a la vía judicial en defensa de sus derechos.

REQUERIR a la parte reclamada que revise el protocolo utilizado por sus comerciales en el momento de efectuar una nueva contratación o modificación de los servicios contratados, con el fin de salvaguardar los derechos de personas vulnerables e indefensas, a fin de no crear confusión sobre el contenido contractual i las garantías de los productos que comercializa, así como que el cliente/a pueda ejercer su derecho de desistimiento, dentro del plazo legalmente establecido.

Barcelona, 25 de mayo de 2017