



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01604.2/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 03 de octubre de 2019 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 el incumplimiento de la oferta comercial que incluía un terminal y un IPAD gratuitos, incluido el envío, habiendo manifestado inicialmente que no deseaba el IPAD que finalmente aceptó ante la reiteración de la gratuidad. Cuando recibe la siguiente factura se da cuenta que cobran el terminal y el IPAD y no le dejan devolverlo al haber transcurrido el plazo de 15 días. No se le informó del coste de los terminales, ni del coste del envío, ni de la permanencia de 24 meses en dos móviles, ni se explicó la penalización cuantitativa, ni del importe total de los terminales. Solicita la retirada sin coste de los terminales y la devolución de las cuotas que ha abonado, puesto que si no hubiera pagado le hubieran cortado el suministro de las líneas.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 13 de mayo de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante aceptó la oferta comercial que incluía la adquisición de dos dispositivos, un tablet Apple iPad 9,7 wifi y un Huawei Y6 2018 con una cuota mensual de 9,50 euros y de 3 euros respectivamente, durante 24 meses a cambio de mantener activos los servicios durante 24 meses. La línea fija portó el 20 de marzo de 2019 antes de haber finalizado el compromiso de permanencia y el pago del dispositivo tablet Apple iPad 9,7 Wifi. No obstante, por deferencia comercial el 13 de mayo de 2019 se ha aplicado un ajuste por importe total de 260,65 euros sobre las facturas de 8 de diciembre de 2018 hasta 8 de mayo de 2019, las facturas de 8 de abril y 8 de mayo de 2019 se encuentran pendientes de pago, en relación a las cuotas de los dos dispositivos, y al cargo por baja anticipada de la línea fija. Asimismo, se ha cancelado el compromiso de permanencia de la línea asociada al Huawei y la cancelación de las cuotas. Tras los ajustes queda un importe pendiente de pago de 57,41 euros de parte de la factura de 5 de mayo de 2019, deuda sobre la que formula reconvencción.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 13 de junio de 2019, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que procedió al pago de 57,41 euros (adjunta justificante bancario), dando por entendido que queda saldada la deuda e insiste en la grabación en la que se modifica el contrato de manera engañosa.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 10 de julio de 2019, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 34,33 euros de parte de la factura de 8 de mayo de 2019 y 8 de junio de 2019, deuda sobre la que formula reconvencción.

ARBCRU22

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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

Comunidad de Madrid

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 reclamante aporta escritos con fecha 20 de agosto, 2 de septiembre y 17 de septiembre de 2019 alegando que fue una venta telefónica engañosa por lo que solicita las grabaciones, por lo que insiste en devolver el Ipad, que solicitó desde el inicio del proceso, y le devuelvan las cuotas. Manifiesta que quiere devolver el Ipad que se encuentra en el mismo estado de la entrega, sin utilizar y en perfecto estado, no reclamando cantidad alguna salvo las cuotas cobradas a la fecha. Adjunta justificante bancario de pago de 57,41 euros.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 9 de agosto de 2019 reiterando sus alegaciones y formula reconvencción sobre la deuda por importe de 37,73 euros de las facturas de 8 de junio y 8 de julio de 2019, que adjunta.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no ha acreditado la contratación y las condiciones de la oferta que incluía el terminal Huawei Y6 2018 y la tableta Ipad 9,7 Wifi, que la parte reclamante manifiesta que se le ofrecieron gratuitamente y sin permanencia, confirmándose en varias ocasiones. En consecuencia, la empresa reclamada anulará las cuotas de ambos dispositivos, y podrá recoger el Ipad 9,7 Wifi, que la parte reclamante ha manifestado que pone a disposición de la empresa, en el domicilio de la parte reclamante durante el plazo de ejecución establecido en el laudo, transcurrido el cual la tableta quedará en poder de la parte reclamante.

DESESTIMAR la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 37,73 euros que la parte reclamante no debe abonar, al compensar la citada deuda con el cargo indebido por devolución de factura reflejado en la factura de 12 de junio de 2019, y no reflejar consumo la factura de 12 de julio de 2019, quedando el reclamante al corriente de pago.

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.

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.

Asimismo y 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 cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una



Comunidad de Madrid

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.