



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02476.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 10 de julio de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

_____, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

_____ en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

_____ en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: La empresa le reclama el importe de 598,86 euros correspondiente a cuotas de pago a plazos y 74,30 euros en consumo, impuestos incluidos. Le pasan por el banco recibos de 45 euros sin especificar de lo que son, por lo que lo devuelve. En tienda, así como su asesor personal, le dicen que todo está al día y que no tienen deuda alguna.

Solicita que se resuelva todo y que se anule cualquier deuda con la que se le quiera penalizar, entendiendo que está al corriente de pago.

La empresa manifiesta en fecha 16 de abril de 2019 que realizadas las comprobaciones oportunas y los hechos descritos, comunican que en las facturas por importe de 45 euros, el cliente adquiere un Samsung Galaxy J5 el 27 de octubre de 2016 con un pago financiado de 8 euros, durante 24 meses.

El 29 de mayo de 2017 adquiere un terminal con una cuota de 29 euros durante 24 meses.

El 15 de diciembre de 2017 adquiere un smart V8 por 8 euros por la misma línea en la que tenía el Galaxy J5, por lo que aún quedaban pendientes de este terminal 10 cuotas de 8 euros.

El 24 de enero de 2018 adquiere un Huawei por 5,51 euros durante 24 meses.

El importe pendiente de pago es de 636,56 euros, cuya reconversión solicitan y que derivan del impago de las facturas de 22 de septiembre y octubre de 2018 correspondiente al plan de precios y 22 de septiembre de 2018 y 22 de febrero de 2019, por las cuotas de los terminales.

El reclamante en fecha 23 de mayo de 2019 presenta escrito, indicando que les cobran importes de 45 euros fuera de factura y en atención al cliente no le salen reflejadas, ni en la app móvil, ni internet. Se rechaza el importe en el banco al no constar en la factura ni en la base de datos. En los meses de abril y mayo, han sido 16 euros, que también han devuelto. Las facturas no coinciden y le cambian la fecha de permanencia sin autorización (de agosto a diciembre de 2019).

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tel.: 91 520 01 00 - Fax: 91 520 01 00



Comunidad de Madrid

Manifiestan que los terminales (2 Samsung Galaxy J5 y otro S7) están pagados y en llamadas de agosto y septiembre de 2018 al 22123, es informado de que todo está al corriente

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que piensa que el problema puede venir porque ellos fueron clientes de [REDACTED] y después de la unión a [REDACTED] no se han gestionado adecuadamente los cambios en la gestión de las facturas emitidas, de ahí la discordancia entre una información obtenida en la propia APP de la empresa y la que remiten por otras vías.

Conoce que deben, porque todavía lo están pagando, el VSmart 8 y el Huawei, hasta el vencimiento cuotas acordadas (2019-2020). No el resto de terminales y conceptos reclamados (2 Samsung Galaxy J5 y otro S7).

Aporta pantallazos de la aplicación Mi [REDACTED] de fechas anteriores a los hechos, ej. A 31 de mayo de 2019, julio de 2019 etc en el que " no hay nada pendiente de pago", así como factura de junio de 2019. Asimismo aporta pantallas del móvil de las facturas de dispositivos de la app mi [REDACTED].

Reitera su petición de que le anulen cualquier cuantía reclamada que no se corresponde con la de los abonos de los terminales que reconoce que tiene pendientes en la actualidad.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de 31 de mayo de 2019 reiterando el contenido de su anterior reclamación y formulando asimismo reconvencción de pago, en esta ocasión por importe de 715,40 euros por los mismos conceptos que con anterioridad.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión del solicitante, debiendo la empresa anular los cargos reconvenidos ya que solo procede el pago de los terminales y otros dispositivos que no se correspondan con el Smart V8 y el Huawei P8 Lite 2017.

Queda acreditado por la documentación incorporada al expediente que la cantidad y conceptos objeto de reconvencción, no se corresponden con la documentación del cliente descargada a través de su cuenta " Mi [REDACTED]".

Se comprueba que en dicha información, el cliente aparece al corriente de pagos con la empresa y por lo tanto, le deben seguir girando en las facturas que correspondan las cuotas de los terminales aplazados que todavía no han finalizado el periodo de pago.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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



Comunidad de Madrid

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 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

Previo 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.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 10 de julio de 2019

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL