



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03618.7/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 21 de octubre de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] 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: el día 10 de noviembre de 2018 se hace un cambio de titular y el día 3/12/19 su hija solicita un móvil Iphone valorado en 1300 euros contando con que ya se había hecho el cambio de titular. La empresa no hace ningún cambio y el móvil llega a su nombre. Habla con [REDACTED] para que lo recogieran y no pusieran ninguna pega. Se recoge el día 17 de diciembre de 2018 y al día siguiente, lo devuelven alegando que el móvil no enciende. Ni siquiera lo prueban, porque el móvil estaba sin batería. Solicita que se acepte la devolución del teléfono móvil, que está en perfecto estado. Cuando se solicita, ya se había cambiado de titular. No quiere un móvil tan caro.

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. Señala que el mismo día que llega el terminal (5 de diciembre de 2018) llama a la empresa para que lo recogieran. El día 7 de diciembre de 2018 hace la portabilidad, por lo que no hay utilización alguna de los servicios.

No está interesada en ese terminal y lo aporta al acto de la audiencia en su caja original para que se compruebe que funciona y que enciende.

Solicita que se anule el contrato y que le anulen la cantidad que le reclaman de diciembre de 2018 y enero de 2019, que asciende a 1.209,78 euros.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 9 de octubre de 2019 explicando que el terminal se recogió y el mismo no se encendía, aspecto no cubierto en las condiciones del desistimiento del terminal, las cuales adjuntamos al presente escrito junto con el informe acreditativo.

En el mismo se explica que el terminal ha sido devuelto al reclamante.

A fecha actual se mantienen pendientes de pago las facturas de diciembre de 2018 y enero de 2019, que ascienden a un total de 1.209,78 euros, cantidad sobre la que se solicita reconvencción.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión de la reclamante **así como PARCIALMENTE** la reconvencción de pago formulada por la empresa, debiendo abonar la usuaria la cantidad total de 13,78 euros correspondiente a la parte proporcional de la cuota de los servicios concertados y otros consumos reflejados en la factura emitida el 1 de enero de 2019, para el periodo comprendido entre el 1-31 de diciembre de 2018. Del detalle de facturación se aprecia utilización de los servicios y consumo, al menos hasta el día 13 de diciembre de 2018.

Se debe anular de la factura de 1 de enero de 2019, el cargo correspondiente a “ pago de móvil” (38 euros) así como el importe total de la factura emitida el día 1 de febrero de 2019 (1.159 euros).

La celebración del presente contrato a distancia – contratación telefónica- otorga al reclamante , el derecho a desistir de mismo en el plazo de 14 días naturales desde su recepción, sin indicar el motivo, tal y como establece el artículo 102 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

Examinada la documentación incorporada al expediente, se comprueba que se ha cumplido con el plazo establecido para el ejercicio de este derecho ya que la entrega del terminal se realiza el día 5 de diciembre de 2018, registrándose una llamada ese mismo día al servicio de atención al cliente, para informar tal y como alega la usuaria, su disconformidad con su recepción. Aporta información la compañía sobre recogida del equipo el día 17 de diciembre de 2018, y su puesta de nuevo a disposición de la cliente al día siguiente.

El Colegio Arbitral inspecciona el terminal objeto de controversia, siendo su aspecto exterior correcto y sin valorar otras circunstancias, sí se comprueba que el mismo, enciende.

Se debe considerar resuelto el contrato de adquisición de terminal “ Iphone XS Max 64 Gb Oro” celebrado el día 3/12/18, procediendo la empresa retirar el terminal que se haya en su poder- sin que suponga ningún coste adicional para la reclamante- y anular las cantidades señaladas anteriormente, por el pago del terminal o cualquier compromiso de permanencia.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



Comunidad de Madrid

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo 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 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, 21 de octubre de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL