

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R : 05 - ARBC - 08101.6/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 14 de mayo de 2019 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALS:

██████████ en representación de la Asociación UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, 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 que tuvo problemas de conexión a internet con el móvil, funcionando sólo con wifi . Llamó al [REDACTED] y le dijeron que probara su tarjeta en otro móvil o fuera a una tienda [REDACTED] para hacer un duplicado. El 29 de mayo fue a una tienda probaron la tarjeta y seguían sin funcionar los datos móviles estando activados. Le hicieron un duplicado de la tarjeta y tampoco funcionaba. En la tienda se limitaron a decir que no le entendían y que sería su móvil y le propusieron comprar uno nuevo, y cuando lo activó con el duplicado de la tarjeta seguían sin funcionar los datos móviles. Volvió a llamar al [REDACTED] y le dijeron que había habido problemas con las líneas, por lo tanto el problema no era de su terminal antiguo ni de su tarjeta , sino que todo el tiempo fue un problema de la línea y de la conexión de [REDACTED]. Al día siguiente volvió a la tienda para devolver el móvil nuevo y le dijeron que no. Se siente engañada porque si hubieran hecho las comprobaciones pertinentes no habría tenido necesidad de comprar otro terminal, pues el suyo funcionaba correctamente. Solicita la resolución del contrato de permanencia y de la financiación, la devolución del terminal.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se adquiere un terminal por el servicio de venta a plazos el 30 de mayo de 2018 en un punto de venta. El ejercicio del derecho de desistimiento es para las compras que se hayan efectuado por un servicio de venta a distancia, y en este caso la compra fue realizada en un punto de venta. Para la línea móvil se aceptó un compromiso de permanencia de 24 meses en la tarifa contratada desde la adquisición del terminal finalizando el 29 de mayo de 2020, o en su defecto el pago de la cantidad de 67,12 euros exento de impuestos al día de la fecha. Aporta copia de la aceptación del terminal y del compromiso de permanencia.

La parte reclamante aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que fue a la tienda para intentar solventar un problema y lo que hicieron fue venderle un teléfono sin necesidad, puesto que su terminal estaba bien. Ha pasado de pagar 45,17 euros a pagar 68,39 euros, hasta el mes pasado tenía una bonificación del 60% en la línea móvil. Solicita que se elimine el compromiso de permanencia, así como la penalización de 67,20 euros y la devolución de último recibo abonado de 68,39 euros. Remite copia de las reclamaciones y de la facturación.

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia reiterando los hechos reclamados que constan por escrito en el expediente. Acudió al día siguiente de la compra al establecimiento y solicitó la Hoja de Reclamaciones para rellenarla en su casa, le dijeron que podía que la tenía que rellenar en el propio establecimiento, por lo que se fue y volvió el día 5 de junio para rellenar la Hoja llevando ya preparado lo que tenía que escribir. Como ha utilizado el móvil ya no solicita poder devolverlo sino que le eliminen el compromiso de permanencia porque le hicieron gastar un dinero que no hacía falta porque su terminal funcionaba bien. Además al adquirir el compromiso de permanencia asociado a la tarifa como consecuencia de la compra del terminal, en enero de 2019 no le ofrecieron el descuento que le ofrecían anualmente para retenerla en la empresa, por lo que solicita también que le apliquen el descuento y le abonen las cantidades cobradas de más desde la factura de febrero de 2019. Pagaba una cuota de 45,17 € y se la incrementan a 65,45 €. Adjunta copia de la facturación y de escrito de reclamación que queda incorporado al expediente.

La parte reclamada aporta escrito al que adjunta de nuevo la copia de la aceptación del terminal y del compromiso de permanencia.

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante al considerar que en la documentación de la compra del terminal aportada al expediente se reconoce el derecho de desistimiento frente al distribuidor, habiéndose ejercido por la parte reclamante dentro del plazo establecido acreditado con la Hoja de Reclamación y que no fue aceptado, y la deficiente prestación del servicio de atención al cliente que dio una solución equivocada a la incidencia reclamada que incluía la compra de un nuevo dispositivo que resultó no ser necesario. En consecuencia, la empresa reclamada debe **anular el compromiso de permanencia asociado al terminal y a la tarifa**, sin perjuicio de las cuotas pendientes de pago de la compra aplazada del terminal al haber manifestado la parte reclamante que lo ha usado y desea conservarlo, y abonarle la empresa reclamada **81,12 euros** del descuento no aplicado en la tarifa en cuatro facturas al no haberle renovado la empresa el descuento para retenerla como en años anteriores como consecuencia del compromiso de permanencia asociado al terminal, no procediendo más abonos al haberse eliminado el citado compromiso.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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.



Comunidad de Madrid

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, 14 de mayo de 2019
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL