



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 03044.7.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:D? #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:D® #####, en representación de la Asociación ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.É inicio la Audiencia con la lectura de la reclamacion que puede resumirse en que recibí dos

sms de la empresa en relacion con la adquisición de dos terminales Samsung que no ha contratado, contacto con el servicio de atención al cliente para comunicarlo y cancelarlo, pero recibí los terminales. Llamé para comunicar el fraude cuando recibí el primer terminal, le dieron el numero de referencia #####, y posteriormente recibí el segundo terminal y volví a contactar con el servicio de atención al cliente. Solicita que acepten la devolución de los terminales en tienda, y que cancelen los contratos y penalizaciones.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a

la parte reclamante, alegando que se han realizado las gestiones necesarias para que el reclamante proceda a la devolución de los equipos, habiéndose intentado la recogida desde el pasado 5 de mayo. Se ha enviado por carta las instrucciones para la devolución, y una vez devueltos se procederá a anular la deuda generada por la financiación. Formula reconvencción sobre la deuda por importe de 3.118,37 euros correspondiente al impago de las facturas de 8 de mayo, 8 de junio, 8 de julio y 8 de agosto de 2020.

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 aporta escrito de fecha 19 de enero de 2021 manifestando que las

alegaciones de la empresa no son ciertas porque le han facilitado por telefono instrucciones para la devolución a través del servicio de ##### dándole unos códigos, hasta en dos ocasiones, que no son validos, y habiéndose desplazado a ##### en tres ocasiones ya que le insistían que eran los correctos, y en ##### le dicen que el sistema no los reconoce. Aporta captura de pantalla con los códigos y tique de compra de una caja en ##### para hacer el envío. En ningún momento le han informado que irían a recogerlo, e indico que quería entregarlos en tienda puesto que no confía en el servicio de recogida después de que alguien haya hecho el pedido en su nombre. Aporta copia de los dos albaranes de entrega de los terminales. El 23 de julio le llamaron



Comunidad de Madrid

para preguntarle si seguían precintados, indicé que sí y es como continúan, adjunta fotografías. Nunca ha recibido la carta que menciona la empresa. Finalmente solicita que anulen los cargos de los terminales, que ni ha pedido, ni quiere, ni ha podido devolver de forma segura, y no se facturen los servicios desde el 23 de junio de 2020, fecha en la que portó los servicios. Adjunta documentación que queda incorporada al expediente. La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 la empresa no acredita la contratación de los terminales reclamados, que la parte reclamante manifiesta no haber solicitado ni contratado, y que ha intentado devolver sin éxito. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular de la facturación los cargos de los terminales reclamados, el cargo por devolución de recibo y la penalización por cambio de tarifa, y se consideran correctos los cargos de cuota hasta la fecha de baja y los cargos del terminal y seguro no reclamados. Respecto de la facturación de la línea fija se han aportado facturas sin consumo desde agosto de

2020 hasta la actualidad; teniendo en cuenta que hay un contrato de portabilidad de la misma línea con otra empresa con fecha 23 de junio de 2020, la empresa reclamada debe anular las mencionadas facturas. No constando ninguna factura del nuevo operador no constando acreditada la prestación del servicio, la empresa reclamada debe contactar con la parte reclamante para que manifieste si desea o no mantenerla activa y en su caso gestionar la baja de la línea fija #####.

a empresa reclamada tiene a su disposición los dos terminales SAMSUNG GALAXY 320 Ultra 5G 128 GB, que podrá recoger en el domicilio de la parte reclamante en el plazo establecido para la ejecución del laudo, y deberá dejarle un resguardo de la recogida. ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 3.118,37 euros, debiendo abonar la parte reclamante 714,36 € correspondiente a las facturas de 8 de mayo, 8 de junio y 8 de julio de 2020. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo de cumplimiento para el 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 Arbitros 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.

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 Arbitros 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

CPrevia audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. Contra este Laudo cabe Acción de Anulacion 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 notificacón o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiracion del plazo para adoptarla. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucion

forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral. Madrid, 28 de enero de 2021

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: BEGONA PI ñ ALEIXANDRE
VOCAL REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
CONSUMIDORES EMPRESARIAL

Fdo.: BEGONA PI ñ ALEIXANDRE
VOCAL REPRESENTANTE VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
CONSUMIDORES EMPRESARIAL