

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 03215.5.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

####, en representación de la Asociación FEDERACION RGNAL DE ASOCIAC.DE VECINOS DE MADRID, 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.Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en el incumplimiento de las ofertas de la empresa. Solicita el cumplimiento de la oferta realizada (cambio de terminales) o eliminar el compromiso de permanencia adquirido y la retirada de los terminales suministrados. Adjunta escrito con el relato detallado de los hechos y copia del contrato que se trasladan a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que 'conforme a la oferta aceptada por el cliente el 20/01/2, adquirid para las líneas #### y ####, dos dispositivos a coste promocional, modelo SAMSUNG GALAXY A12, con un pago establecido de 24 cuotas de 7,45 euros (impuestos incluidos) por la venta a plazos acordada para cada uno, y un compromiso durante un periodo de 24 meses siguientes a la firma del contrato. Adjuntamos la documentación contractual para su comprobación.A esie respecto, les señalamos que no tenemos registro de que los citados terminales hayan sido ofertados con una capacidad de 128 GB, puesto que, en las condiciones de /as ofertas, las características técnicas de los dispositivos no se contemplan, ya que una vez los recibe el cliente, puede desistir de los mismos en el caso de no estar conforme.Sin embargo, les confirmamos que el derecho de desistimiento es de catorce días desde la fecha de entrega del bien / servicio, y en el caso que nos ocupa, no tenemos constancia de que el cliente comunicara su derecho a desistir de los terminales dentro del plazo legal establecido. Es por estos motivos que tanto los terminales y su pago mensual, como los compromisos de permanencia asociados, son correctos."

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.

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.

Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que manifiesta que reitera su anterior escrito en el] que relata de forma cronoldgica los hechos, y reitera que respecto de las condiciones de los terminales todo quedaba registrado en la grabacion. El engafio fue doble, no respetan el modelo de terminal ni el precio. Acepta el precio de 7,45 € porque el terminal que le ofrecen es al de 128 Gb no el de 64 Gb. En cuanto al ejercicio del derecho de desistimiento manifiesta que tras numerosas llamadas al servicio de atención al cliente y a la central de Pozuelo de Alarcon, le remitieron al WhatsApp de Orange (adjunta conversaciones) para un mas "agil" resolucio.n.\"4 Junta Arbitral

») Regional

i. de Consumo La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. 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 de la parte reclamante al considerar las incidencias imputables a la empresa reclamada, tanto por no concretar en la documentación correspondiente de los terminales una característica principal como es la capacidad de almacenamiento, la no resolución de la incidencia que el reclamante intento comunicar de manera inmediata el mismo día que recibió los terminales, y ante la imposibilidad de contactar con el número de línea desde la que contrato la oferta contacto con el servicio de atención al cliente, donde le informaron que la llamada de contratación se realizó desde una tienda a la que le remitieron, sin gestionar debidamente su reclamación. Además, en cualquier caso, no está acreditada la información facilitada al consumidor en el momento de la contratación sobre el derecho de desistimiento. Habiendo manifestado la parte reclamante que los dos terminales SAMSUNG GALAXY A12 64

Gb se encuentran en su poder en su embalaje original, la empresa reclamada los tiene a su disposición para ser recogidos en el domicilio de la parte reclamante sin coste, reembolsará el importe facturado hasta la fecha por los terminales, no emitirá nuevas cuotas aplazadas o realizará los ajustes necesarios en las siguientes facturas para compensar el cargo de los terminales, y anulará los compromisos de permanencia asociados a todos los productos del contrato. Transcurrido el plazo de ejecución del laudo sin que la empresa haya recogido los terminales, estos quedarán en poder del reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA DIAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo a las partes. 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 4 árbitros dentro de los DIEZ DIAS 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

Prevía audiencia de las demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion 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 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 notificacion o si se ha solicitado correccion, aclaracion, complemento o rectificacion del Laudo desde la expiración 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, 15 de febrero de 2022

Madrid, 15 de febrero de 2022