



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04003.2 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 26 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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: Se realiza la compra de un terminal asociado a la línea ##### con una cuota de 8,49€ durante 24 meses y permanencia de 24 meses y viene defectuoso. Desde atención al cliente le sugieren la compra de otro terminal asociado a la línea ##### con una cuota de 12,87€ durante 24 cuotas y 24 meses de permanencia. El 11/03/2020 la compañía manda otro teléfono y refiere que recogerían el defectuoso pero no lo recogen y se reclama en multitud de ocasiones. Se está cobrando 8,49€ por el terminal defectuoso y también 12,87€ del segundo terminal. A fecha de hoy el teléfono defectuoso se devolvió llevándolo el reclamante a una tienda de ##### en Móstoles.

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 por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente y manifiesta que:

1º Que me facturen el teléfono comprado, un modelo HUAWEI P30 LITE, asociado a la línea ##### con un pago mensual de 8,49€ más IVA.

2º Que desaparezca el compromiso de permanencia con ##### de 24 meses de la línea ##### y poder hacer el pago total del teléfono sin penalización.

3º Compensación económica.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando que con fecha 02/04/2020 se adquirió el dispositivo a coste promocional modelo HUAWEI P30. El cliente desistió de dicho terminal y se recogió el 30/07/2020. Se anularon las cuotas de dicho terminal y en la factura 08/08/2020 se realiza una devolución de 38,61€ por las cuotas ya generadas y se eliminó el compromiso de permanencia. El 11/04/2020, el cliente adquirió un dispositivo a coste promocional HUAWEI P30 de la línea del teléfono ##### La factura de esta

Comunidad de Madrid

La línea ha sido correcta. Se ha eliminado el compromiso de permanencia del #####

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, esta Junta Arbitral acuerda: Estimar parcialmente las pretensiones del reclamante ya que el motivo del cambio de terminal por otro similar pero con otra tarifa más elevada, es porque el primer terminal no funcionaba no pudiéndose utilizar y por ello esta Junta arbitral entiende que se debe mantener las cuotas inicialmente contratadas asociada a la línea ##### por importe mensual de 8,49€ de 24 cuotas, anulando las cuotas de importe 12,47€ por terminal adscrito a la línea ##### Sobre la pretensión del reclamante del compromiso de permanencia, el #####do ha anulado las cuotas de dicho terminal y en la factura 08/08/2020 se realiza una devolución de 38,61€ por las cuotas ya generadas y se eliminó el compromiso de permanencia, por lo que quedan solucionadas estas pretensiones. Asimismo se desestima la pretensión de la compensación económica del #####nte al no ser concretada ni cuantificada por el mismo.

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.

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 a día de la fecha ya lo hubiera 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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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