

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 05223.4.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

D? ####, en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. ####, 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 reclamacion que puede resumirse en la disconformidad con la facturación mensual de dos terminales que le ofrecieron a coste cero con una permanencia de 24 meses, en una llamada que le realizaron el 23 de marzo por ser buen cliente. Cuando ve el cargo en la factura llama para reclamar y decir que con esas condiciones no Jos quiere y le dicen que se le ha pasado el plazo de desistimiento. Solicita la devolucion del dinero cobrado y, o se queda los terminales a coste cero y acepta la permanencia, o los devuelve, estan aun precintados sin abrir, y le eliminan la permanencia.La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones de fecha 8 de junio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante alegando que: "25/03/2021, el abonado adquiere dos terminales Xiaomi Redmi Note 9 128GB, asociados a /as líneas #### y ####, abonando un importe mensual por cada uno de 7 euros, impuestos incluidos, con un descuento en la cuota de 3 euros, impuestos incluidos, durante 24 meses. De esta forma el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo móvil a #### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho periodo en el Servicio Movil. Les adjuntamos copia de los mails con el comprobante de venta para su conocimiento.Por lo expuesto anteriormente, #### considera desestimar la reclamacion formulada por ####

####, ya que no ha quedado acreditada la oferta que indica el cliente, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la informacion que el cliente disponia en este sentido.En relación a la devolución de los terminales, les indicamos que se desestima dicha peticion, estando fuera del plazo de 14 dias de desistimiento."

Comunidad de Madrid

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 no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus 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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que la contratación se realizó por teléfono y la empresa reclamada no aporta la correspondiente grabación ni contrato escrito firmado por la parte reclamante, no habiendo acreditado las condiciones de adquisición de los terminales. Además, la parte reclamante manifestó su disconformidad en cuanto tuvo conocimiento del coste facturado al recibir la primera factura. En consecuencia, la empresa debe recoger los dos terminales Xiaomi Redmi Note 9 128GB en el domicilio de la parte reclamante sin coste, anular el compromiso de permanencia asociado a los terminales, reembolsar a la parte reclamante las cuotas abonadas hasta la fecha y no facturar en adelante ninguna cuota de pago aplazado. Transcurrido el plazo de ejecución establecido en el presente laudo sin haber recogido la empresa

los terminales, estos quedaran en poder y a libre disposición de la parte reclamante. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 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. Previa 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.



Comunidad de Madrid

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, 08 de marzo de 2022

ARBCRS32