



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05575.4 / 2022

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado:

En Madrid, a 13 de enero de 2023, se constituyó el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

VOCALES:

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

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del COLEGIO OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN, 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: En la primera semana de febrero de 2022 se acepta telefónicamente un cambio de tarifa con la compañía ##### , que incluía la instalación de un router nuevo y el suministro de un teléfono Samsung Galaxy sin cargo por una permanencia de veinticuatro meses. El día 08/02/2022 se reciben dos dispositivos Google Chromecast Negro y Google Nest Mini Tiza que no se habían solicitado. Se comunica telefónicamente con ##### para rechazar los dos dispositivos y le informaron que estaban incluidos en el pack por los 24 meses de permanencia. Al recibir la primera factura se puede constatar que me aplican un cargo mensual por el teléfono y los dos dispositivos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente, y solicita: "Den la orden en la oficina ##### situada en la ##### nº 68 (Madrid), de recogerme tanto el teléfono como los dos dispositivos Google, que les entregaré, por supuesto sin haber sido utilizados y con embalajes originales de su envío".

En su escrito de 15 de marzo de 2022 refiere: "No estando de acuerdo con la pretensión de la compañía de haber contratado los dispositivos Google Chromecast Negro y Google Nest Mini Tiza y habiendo solicitado como prueba el audio de la contratación telefónica, la compañía no lo presenta". Y solicita que ##### SAU admita la devolución de los dispositivos Google Chromecast Negro y Google Nest Mini Tiza y reintegre las cantidades cobradas.

En sus escritos de fecha 19 de julio y 20 de diciembre de 2021 se ratifica en lo anterior.

Comunidad de Madrid

del 04/02/2022, la ##### realizó la contratación para la línea ##### de los dispositivos Google Chromecast negro y Google Nest Mini Tiza blanco, abonando un importe mensual de 2,50 euros (impuestos incluidos) por cada equipo. Asimismo, contrató para la línea ##### un terminal Samsung Galaxy A12 Exynos, abonando un importe mensual de 4,50 euros (impuestos incluidos). De esta forma, la abonada se compromete al pago de las cuotas de los equipos a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho periodo en las líneas señaladas. Les adjuntamos copia del comprobante de venta con las condiciones de la oferta que suscribió la titular, para su comprobación. Les confirmamos que los dispositivos indicados fueron entregados a la ##### los días 07/02/2022 y 09/02/2022. Respecto a la petición de desistimiento de los terminales, les comunicamos que el **plazo** legal para poder ejercer el derecho de desistimiento es de 14 días naturales desde la entrega. A este respecto, les indicamos que con fecha 09/03/2022, la ##### contactó con nuestro Servicio de Atención al Cliente para solicitar el desistimiento de los dispositivos, siendo informada de que se encontraba fuera de **plazo** para ejercer dicha petición.

Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por

, ya que la ##### disfruta de los dispositivos contratados con pago a **plazos** y compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que la abonada disponía en este sentido. Asimismo, ha quedado acreditado que solicitó su desistimiento fuera del **plazo** legalmente establecido, por tanto, no procede la recogida de los equipos contratados. Para finalizar, les comunicamos que la ##### a día de hoy está al corriente de pago en marca ##### . Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

En su escrito del 7 de diciembre de 2022 se ratifica en lo anterior.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

No consta documento alguno que certifique que el reclamante solicitó el desistimiento de los terminales fuera del **plazo**, ni grabación que documente que a la reclamante se le informó fehacientemente de que dichos terminales tenían un costo.

2. La reclamante, hasta la fecha en que recibe la factura en el mes siguiente, no puede comprobar el cobro del importe por los dispositivos de Google, que asciende a 2,50 € cada uno.

Uno, a partir de la fecha de contratación que es el 4 de febrero de 2022.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el LAUDO en **EQUIDAD**, y ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y se le debe reintegrar el importe abonado por los dispositivos de Google hasta la fecha de este Laudo y no girar ningún otro cargo por este mismo concepto.

Por ello, la mercantil debe abonar a la reclamante el importe de 55 € (11 meses por 5 € de los dos dispositivos Google de 2,50 € cada uno), que debe ser abonado al número de cuenta habitual de la reclamante.

Asimismo, la mercantil debe recoger en el domicilio de la reclamante los dispositivos de Google.



Comunidad de Madrid

En virtud 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, se 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.

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