



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC ####.2 / 2020

RECLAMANTE: #####

RECLAMADO: #####

En Madrid, a 19 de mayo de 2021, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: D^a. #####, empleado público de la Consejería de Economía, Empleo y Competitividad.

VOCALES: D^a. ####, propuesta por la Unión de Consumidores Europeos.

D. #####, propuesto por el Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación.

Recibida con fecha 11 de agosto de 2020 Solicitud de Arbitraje y dictada el 21 de abril de 2021 **Resolución de Inicio** por el Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido y designa el Órgano Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El Colegio Arbitral designado, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con la facturación de 5€/mes por pago aplazado durante 24 meses del terminal Samsung Galaxy A40 adquirido en la tienda el 23/05/2019 por 193€, pagados en efectivo. Solicita se anule la compra a plazos, el compromiso de permanencia asociado y el reintegro de las cantidades cobradas indebidamente (80€).

La parte reclamada ha realizado alegaciones, manifestando que según contrato, con fecha 23/05/19 la reclamante adquirió a plazos para la línea ##### un terminal SAMSUNG GALAXY A40 a pagar en 24 cuotas de 5€ cada una. Si la reclamante pagó en la tienda Vodafone la cantidad total del terminal, precisan copia de la factura de dicho pago.

Celebrándose la **audiencia escrita el 19 de mayo de 2021**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, habiendo realizado ambas por escrito nuevas alegaciones, cuyas copias se adjuntan al presente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia emitiendo el correspondiente **LAUDO**, adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**:



Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Colegio Arbitral acuerda **desestimar la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vista la oferta de fidelización contratada y la factura de compra a plazos del terminal objeto de controversia, y no habiendo aportado la reclamante factura alguna de 193€, no se detecta vulneración alguna de los derechos del consumidor, concluyéndose que la facturación de los pagos aplazados del terminal es correcta.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

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

DE | MARIA TERESA FERNÁNDEZ MERA

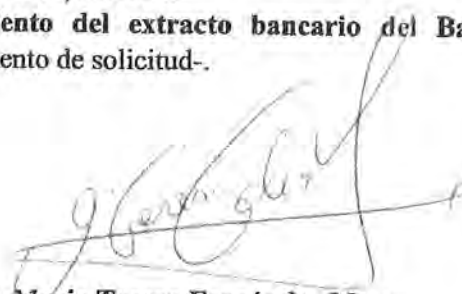
**A/A | INSTITUTO REGIONAL DE ARBITRAJE DE CONSUMO
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA EMPLEO Y COMPETITIVIDAD**

**Nº Doc: 05/076496.3/20
N/R: 05 – ARBC - 06029.2/2020**

La Cabrera, a 9 de octubre de 2020

En relación a la contestación recibida por **LA JUNTA ARBITRAL REGIONAL DE CONSUMO**, relativa a la reclamación presentada por Maria Teresa Fernández Mera, adjunto se remite la siguiente documentación:

- Escrito de contestación de María Teresa Fernández Mera a la JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO.
- Contrato de compraventa| factura.
- Detalle del movimiento del extracto bancario del Banco Santander - presentado en el momento de solicitud-



Fdo.- Maria Teresa Fernández Mera

ARBCTM9T

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

En contestación a la respuesta recibida, quiero manifestar mi insatisfacción con la mediación realizada por la Comisión de arbitraje en la reclamación presentada a VODAFONE.

En este sentido quiero instar al procedimiento de arbitraje, para ello paso a argumentar de forma rotunda y concisa los motivos de mi disconformidad con lo alegado por VODAFONE, en los siguientes puntos:

1- VODAFONE NO RECONOCE O ACEPTA EL CONTRATO DE COMPRAVENTA APORTADO

Pero este documento contiene datos relevantes que conllevan la correspondiente responsabilidad: está firmado por VODAFONE con una fecha determinada en un punto de venta oficial en San Sebastián de los Reyes, Madrid.

- Se firma el 23 de mayo de 2019, por Andrés Vicente y Elena Otero Novas, representantes y responsables de VODAFONE, como VENDEDOR, y por María Teresa Fernández Mera, como CLIENTE, y ambos aceptando con su firma las condiciones del documento presentado.

Firman en nombre de VODAFONE, ¿quiénes son entonces, qué responsabilidad tienen?

- Este mismo documento reconoce un precio único, 193 euros, y no recoge en ningún caso, cuotas durante 24 meses, por el contrario, recoge que la duración del compromiso son 0 meses y 0 euros de cancelación.
- Este documento también recoge el punto de venta oficial de VODAFONE: franqu296, con un CIF: 5362775,

2- VODAFONE SÍ RECONOCE LO SIGUIENTE

- "Dña. María Teresa tiene aplicado un cargo de 120 €, impuestos indirectos incluidos, aplazado en 24 cuotas de 5 €, impuestos indirectos incluidos cada una, asociado al terminal Samsung Galaxy A40 adquirido el 23 de mayo de 2019".

Es cierto que he adquirido dicho terminal: Samsung Galaxy A40, el 23 de mayo de 2019, como reconoce el documento de compraventa que he aportado. Pero "...tiene aplicado un cargo de 120€...", ¿dónde se reconoce este hecho, qué documento lo acredita, donde está firmado por ambas partes?

En este sentido, relevante es decir que VODAFONE: en el punto 2 de las condiciones particulares del contrato de compraventa aportado, recoge literalmente:

- "2. El cliente abonará a Vodafone Servicios, en el momento de la entrega del dispositivo el precio reflejado en la carátula a través de uno de los siguientes medios de pago: contrarrembolso, tarjeta bancaria o en efectivo. En el caso de que el cliente desee financiar la compra del dispositivo, deberá firmar el correspondiente contrato de venta a plazos y dicha financiación se registrará por las condiciones descritas en el mismo."

3- REQUERIMIENTO DE DOCUMENTO SELLADO

-En relación a lo que VODAFONE me solicita, no tiene sentido, ya que mi reclamación es a la entidad VODAFONE.

Se me solicita que acuda de nuevo a que me pongan un sello de pagado, es que yo ya he estado en varias y anteriores ocasiones, antes de poner la presente reclamación en Consumo. Es más, este es el motivo por el que se reclama en el momento actual por esta vía.

“VODAFONE” me solicita que sea “VODAFONE” quien me ponga un sello en el contrato, cuando es el motivo de mi reclamación: el engaño y la estafa de comprar un móvil en un pago único en una punto de venta oficial, pagado en efectivo (ya que el responsable de la tienda me obligó a hacerlo así, alegando que el datáfono estaba estropeado) para que posteriormente me establezcan 5 euros de pago mensual durante 24 meses, cuando esto último YO NO LO HE FIRMADO NUNCA. ¿Dónde está este documento con mi firma aceptando las 24 cuotas de 5 euros? Lo que únicamente he firmado es un precio único de 193 euros (IVA incluido), que he pagado el 23 de mayo de 2019 en efectivo en dicho punto de venta, en San Sebastián de los Reyes, Madrid.

4.- PRECIO TERMINAL SAMSUNG A40

Por otro lado, también quiero hacer constar que he sido incapaz de conocer el precio del dispositivo adquirido. En el punto de venta referenciado no me han sabido responder, y tras varias llamadas telefónicas a VODAFONE, me han dado diferentes importes, ¿qué precio tiene este móvil? ¿120 euros de las cuotas que arbitrariamente la entidad de forma unilateral ha establecido?

ANTECEDENTES

Sin ánimo de querer reiterar el relato de lo sucedido, pero sí de no dejar nada sin describir, y con el fin de transmitir del modo más exacto la realidad de lo acontecido, se detalla lo siguiente:

1.- MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN - DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Como cliente de VODAFONE de hace aproximadamente unos 23 años, acudo a un punto de venta oficial ubicado en el C. Comercial Plaza Norte (2ª planta), en San Sebastián de los Reyes, a comprar un teléfono móvil.

En dicho establecimiento me ofrecen un terminal en un pago único, porque me dicen que no hay opción para financiarlo en cuotas, y el personal de la tienda me ofrece el teléfono SAMSUNG A40 POR 193 EUROS, y acepto, en ese momento me dice que el datáfono está estropeado, y que tengo que pagar su totalidad en efectivo. Le digo que no tengo ese dinero líquido en mi cartera, y que tengo que acudir a un cajero. En este tiempo no dejan de llamarme insistiendo que me lo guardan, que sólo disponen de este móvil, y que si no voy en breve lo sacan a la venta.

Es este el motivo por el que se adjunta el extracto bancario que refleja la salida en efectivo de 250 euros de mi cuenta efectuado en el Cajero 4B del CC PLAZA NORTE (ubicado al lado del establecimiento comercial CARREFOUR), alrededor de las 19:00 h. del día 23 de mayo de 2019, para realizar el pago.

Acudo al establecimiento, pago el importe en efectivo y me dan únicamente el contrato de compraventa tal y como se ha adjuntado.

Revisando al cabo de un tiempo mis facturas, compruebo que me estaban cargando una cuota mensual de 5 euros. Al ser un importe tan pequeño no me di cuenta en el momento. Esto unido al desconocimiento de no saber hasta cuando tendría que estar pagando este importe.

Me desplazo a reclamar al establecimiento en varias ocasiones, allí en todas ellas, el personal me comenta que el chico/encargado que me lo vendió ya no está y que todo el proceso está lleno de irregularidades, pero ningún responsable del mismo atendió mis reclamaciones.

PRUEBAS DOCUMENTALES

Contrato de compraventa- factura, aportado en el momento de la solicitud

Extracto bancario de cajero 4B del Centro Comercial Plaza Norte, San Sebastián de los Reyes, que identifica la titularidad de la cuenta de la interesada, y la ubicación del Cajero automático.

PETICIÓN

Reintegro de las cuotas pagadas y la anulación de las pendientes.

En La Cabrera, a 9 de octubre de 2020

Fdo.- María Teresa Fernández Mera



Comunidad de Madrid
Junta Arbitral de Consumo
Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Madrid, 3 de Mayo de 2021

N/R Vodafone: 113440930
Servicio/s: 665441922

Estimados señores:

Nos dirigimos a usted en respuesta al escrito con fecha 3 de mayo de 2021, en el que nos traslada la cuestión planteada por **Dña. María Teresa Fernández Mera**, con número de expediente **05-ARBC-06029.22020**.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. Fernández, debemos indicarles que En nuestra base de datos consta la factura YQ19-000830638 de venta del terminal con fecha 29/05/2019 por importe de Pago Financiado 120,00 € y entregado el mismo terminal en el distribuidor.

Todos los terminales con la modalidad de pago aplazado tienen un compromiso de contrato con Vodafone, tantos meses como cuotas estén financiadas, por ese motivo tiene ese compromiso que nos indican.

El contrato que aporta la Sra. Fernández en el que se indica que adquiere un terminal por importe de 193 euros, no acredita la entrega la del mismo, así como su forma de pago.

A la entrega del terminal en el establecimiento, tuvieron que entregarle una factura de Vodafone, con el importe abonado y la forma de pago y en este caso deberá reclamarla en el mismo distribuidor.

Adjuntamos al presente escrito la factura de compra del terminal que obra en nuestra base de datos.

Sin otro particular, aprovechamos la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

Unidad de Servicio al Cliente

Vodafone España, S.A.U.
Avenida de América 115
28042 Madrid - España
www.vodafone.es



ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification

Nº de factura YQ19-000830638
ID Cliente 002559044
Nº Pedido 218113153
Titular SRA MARIA TERESA FERNANDEZ MERA
NIF/CIF 50092694M
Fecha de emisión 29/05/2019



SRA MARIA TERESA FERNANDEZ
MERA
CL HONTANILLA
15 FIC 10
28751 CABRERA (LA)
MADRID

Dirección de entrega

GRUPO MÓVIL - PLAZA NORTE 2 FQ
CC PLAZA NORT 2, LC A109 - P/ DEL C
28703 SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
MADRID

Detalle de factura

Referencia	ID Pedido	Descripción	Unidades	Importe Unitario	Descuento	Importe
313627		A40 Blue 354822102646170	1	219,01	-119,84	99,17
		Canon Digital por Compra de Dispositivo	1	1,10	0,00	1,10

Total factura (Base Imponible) 100,27 €
IVA(21%) 21,06 €
Total a pagar 121,33 €

Información de pago

Forma de pago	Importe
Al Contado	0,00 €
Pago Financiado	120,00 €
Canon a pagar en 1ª factura de servicios	1,33 €

Incluida la compensación equitativa por copia privada ("Canon Digital"), que grava los dispositivos con funcionalidad de reproducción de contenido fonográfico y/o audiovisual, en la cantidad determinada legalmente. Las personas físicas o jurídicas que hayan abonado el Canon Digital podrán solicitar su devolución a la Asociación Ventanilla Única Digital (<http://ventanillaunica.digital>) cuando puedan justificar que el dispositivo se destina a uso exclusivo profesional o a la exportación o entrega intracomunitaria, de conformidad con los requisitos previstos en el artículo 25.8 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.