



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06175.4.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

, empleado publico de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE

MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral

Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.####, en representaciédn de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE

TELECOMUNICACION 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: el 15 de abril de

2019 la empresa le oferta un teléfono pagandolo a plazos y no se ha entregado pero se lo estan cobrando en las facturas y le aplican permanencia en su compania y no puede darse de baja sin pagar penalizacion y el telefono.Solo le envian un albaran de entrega dei telefono y no figura él como receptor, no siendo ni su firma ni su DNI.Solicita que la empresa le entregue el teléfono o proceda a darle 300 euros para comprar uno

nuevo o bien proceda a devolverle los plazos ya cargados en las facturas emitidas y cancele los futuros pagos y elimine la permanencia en su compania y la penalización por darse de baja en

####.La empresa mediante escrito de fecha 28 de enero de 2020 presenta alegaciones en la que expone que una vez verificados los hechos, han procedido a realizar un abono de 9 euros correspondiente a !a factura de fecha 8 de mayo de 2019, en concepto de cargo por servicio de envio.Dicho abono lo recibira en los próximos dias. Por otro lado a fecha de este escrito indicar que el reclamante no tiene ninguna permanencia con #### y anulan los cargos del pago aplazado del terminal. Dicha anulaciOn se genera en la factura de 8 de febrero de 2020.

Ei reclamante presenta escrito en el cuantifica la cantidad reclamada, que asciende a 548 euros, desglosados en: 9 euros por cargo servicio envio + 539 euros que es el importe de la marca ####

mas barato que se puede comprar en la pagina web del fabricante a dia de hoy 16 de enero de 2021.Asimiso reclama que le quiten permanencia y no le cobren ninguna penalización cuando desee dejar los servicios ya que en diciembre de 2019 le suben las tarifas y no pudo dejarlo por tener pendiente el arbitraje.Ej dia 16 de enero de 2020 recibe un sms con un resumen de compra y un nuevo contrato con

datos vacios-salvo los personaies- y observa que ya no tiene permanencia, aunque sigue sin telefono.



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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por

escrito en el expediente. Manifiesta que a fecha actual, lleva pagado por el terminal 50 euros (5 euros por 10 meses). Reitera el contenido de sus anteriores alegaciones y peticiones. La parte reclamada mediante escrito de fecha 28 de enero de 2020 indica que han realizado un abono de 9 euros correspondiente a la factura de fecha emisión 8 de mayo de 2019, en concepto de cargo por servicio de envío. Se recibirá en los próximos días. Informan que la línea móvil ##### a fecha 28 de enero de 2020 no tiene ninguna permanencia con ##### y han anulado los cargos del pago a plazo del terminal, que se generara en la factura de febrero de 2020. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncie 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 PARCIALMENTE la pretensión del reclamante, ya que ha quedado acreditado que la empresa no ha cumplido con la oferta realizada al cliente en fecha 15 de abril de 2019, mediante la que se comprometía a entregarle un terminal "##### Iphone 6S 32gb Space Grey" abonando una cuota de 5 euros durante 24 meses y un descuento en la cuota del 50% durante 24 meses. La empresa manifiesta que ha realizado un abono de 9 euros (impuestos incluidos) en concepto de cargo "por servicios de envío", que a fecha actual el cliente no tiene permanencia con ##### y que se van a anular los pagos aplazados del terminal. No obstante una vez valorada la petición del reclamante, este Colegio Arbitral le concede la posibilidad de elegir entre una de estas dos opciones propuestas para el cumplimiento del Laudo:

1) Que se le entregue un terminal "##### Iphone 6S 32gb Space Grey" u otro nuevo de superiores prestaciones /características y de la misma marca y fabricante abonando las 14 mensualidades restantes desde su entrega a razón de 5 euros mensuales — y anulando las cuotas del otro terminal no recibido, tal y como la empresa indica que realizara en la factura de 8 de febrero de 2020-. 2) Que pueda solicitar y cursar la baja de la compañía, si lo estima oportuno, sin que se le pueda imponer ningún tipo de penalización, permanencia o coste asociado a esta baja, en caso de optar por la resolución de este contrato. En este caso la empresa debe reintegrarle la cantidad de 50 euros, que a fecha actual el reclamante manifiesta que ha abonado a la empresa como pago del terminal no recibido u anular cualquier cuota futura, por este concepto. La empresa comunicará la marca y modelo de terminal que le va a entregar dentro de los diez primeros días otorgados para su cumplimiento y a continuación en los cinco días siguientes el reclamante informará de la elección realizada.

1) Que se le entregue un terminal "##### Iphone 6S 32gb Space Grey" u otro nuevo de superiores prestaciones /características y de la misma marca y fabricante abonando las 14 mensualidades restantes desde su entrega a razón de 5 euros mensuales — y anulando las cuotas del otro terminal no recibido, tal y como la empresa indica que realizara en la factura de 8 de febrero de 2020-. 2) Que pueda solicitar y cursar la baja de la compañía, si lo estima oportuno, sin que se le pueda imponer ningún tipo de penalización, permanencia o coste asociado a esta baja, en caso de optar por la resolución de este contrato. En este caso la empresa debe reintegrarle la cantidad de 50 euros, que a fecha actual el reclamante manifiesta que ha abonado a la empresa como pago del terminal no recibido u anular cualquier cuota futura, por este concepto. La empresa comunicará la marca y modelo de terminal que le va a entregar dentro de los diez primeros días otorgados para su cumplimiento y a continuación en los cinco días siguientes el reclamante informará de la elección realizada.



Comunidad de Madrid

No procede el abono de ninguna otra cuantía solicitada, al no ser el objeto del contrato suscrito entre consumidor y empresa, sino la entrega de un terminal. 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 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 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,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

Comunidad de Madrid



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

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

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