



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 06534.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 24 de marzo de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

### **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 de COLEGIO OFICIAL 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: que tras comprar online un terminal con pago fraccionado y devolución del mismo dentro del **plazo** se han cobrado durante 6 meses la cuota del terminal. Durante los tres primeros meses, tras la **reclamación**, se hizo devolución del importe, pero al cuarto mes se le comunica que no se le hacen más devoluciones porque el terminal está dañado en su parte trasera. Comunicando la reclamada que tiene que notificar una dirección a la reclamante para enviarle el terminal porque lo van a seguir cobrando. Solicita sean devueltas las tres cuotas cobradas y no vuelvan a pasar el cobro del terminal en sucesivas facturas.

La parte reclamada alega que, respecto de la parte concerniente a la adquisición de un terminal móvil mediante financiación, es fundamental exponer la yuxtaposición de dos diferentes relaciones contractuales asumidas por un mismo cliente: una relación jurídica es la correspondiente a los contratos de prestación de los diferentes servicios de telecomunicaciones fijas y móviles que firma el cliente final con ##### de España, ##### (compañía exclusivamente prestadora de servicios de telecomunicaciones). Otra relación jurídica es la referente al contrato para la financiación de terminales móviles que firman los clientes finales con #####. Por tanto, un mismo cliente tiene dos contratos diferentes y diferenciados: uno con ##### de España (para la recepción de servicios de telecomunicaciones fijas y móviles) y otro con ##### (para la adquisición de terminales móviles financiados). Por lo tanto, del procedimiento expuesto resulta que ##### de España está actuando como mera gestora del cobro del pago de las cuotas originadas en la relación contractual existente entre dicho cliente y la entidad financiera #####. ##### de España no es la titular del préstamo de financiación, sino que simplemente ejecuta actuaciones de gestión del cobro. ##### de España no es parte firmante del contrato de financiación. ##### de España es una empresa tercera ajena a dicha relación contractual. Por ello y en virtud de la vigente normativa de protección de datos, ##### de España no dispone ni tiene acceso a los contratos de los clientes de #####. Luego, la entidad titular del contrato de financiación de terminales móviles es #####. Por lo expuesto, comunican que han remitido la **reclamación** a la empresa mencionada. Una vez enviada su respuesta les daremos respuesta al asunto que nos plantean.

## Comunidad de Madrid

La parte reclamante manifiesta que ha pagado 6 mensualidades de 38,170 euros, de las cuales solo se le han reintegrado tres. Tras reclamar, siguieron cobrándole 38,170 euros durante los tres meses siguientes hasta agotar el pago fraccionado completo. Por lo tanto, se ratifica en que se le ha cobrado indebidamente  $38,170 \times 3 = 114,51$  euros. No niega que los tres primeros meses se le devolvió el importe de las cuotas, así como otros conceptos correspondientes a la facturación de servicios de forma indebida en los meses de octubre y diciembre, que incrementaron la devolución a más de 40 euros. Insiste en que los 38,170 euros de la cuota del móvil, más errores de tarificación, corresponden a otro terminal que reclamó sin problemas. En resumen, ha pagado 6 cuotas por un importe de 38,170 euros y solo se le han reembolsado tres de esas cuotas. Además, le han seguido cobrando 38,170 euros de un terminal que devolvió en **plazo** y forma convenidos sin usar. Por todo lo cual, solicita el reembolso de las tres mensualidades pendientes que se corresponden con los meses de febrero, marzo y abril.

La parte reclamada manifiesta que mediante reclamaciones anteriores se han reintegrado las cantidades de 46,19 €, 38,17 € y 46,19 € correspondiente al concepto "Pago Fraccionado Dispositivo Móvil" asociado a la línea ##### importe reintegrado 130,55 € (adjuntamos facturas). Asimismo, se ha determinado proceder al reintegro de 98,45 €, que corresponde a la cantidad que resta del total de 229 €; que es el precio del terminal Huawei P40 Lite negro, fecha de pedido 14 de septiembre de 2021.

La parte reclamada añade que tal y como le informaban en la resolución del expediente ##### de fecha 26/1/2022, con fecha 17/2/2022 han solicitado el reintegro del importe que faltaba por reintegrar del fraccionamiento del terminal devuelto, dando por finalizadas las actuaciones solicitadas por la #####.

La parte reclamante manifiesta en correo de fecha 26 de febrero de 2022 que "Sí, las considero resueltas".

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, la empresa reclamada procede al **reintegro** de las cantidades de 46,19 €, 38,17 € y 46,19 € correspondiente al concepto "Pago Fraccionado Dispositivo Móvil" asociado a la línea ##### importe reintegrado 130,55 €, así como al reintegro de 98,45 €, que corresponde a la cantidad que resta **del total de 229 €; que es el precio del terminal Huawei P40 Lite negro**.

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.



## Comunidad de Madrid

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.

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