



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07067.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en que contrató una oferta que incluía un televisor y un móvil, y por error le enviaron un segundo móvil. Solicitó que lo recogieran o le dijeran cómo y dónde enviarlo, pero no le dieron solución, hasta que ocurrió lo que se temía y es que le facturaron el importe del terminal (164,48 euros). Solicita devolver el terminal y que le devuelvan el dinero que tuvo que pagar porque le suspendieron la línea, que le quiten la penalización y le abonen 12 euros de gastos de correos y fotocopias. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 29 de octubre de 2020, del que se remitió copia a la parte reclamante, alegando que "con posterioridad a la contratación inicial con fecha 09/03/2020, la abonada adquiere para la línea ##### un televisor modelo TCL Android TV 32 32ES560 Negro, abonando un importe mensual de 6 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses. De esta forma, el cliente se compromete al pago de las cuotas del equipo a ##### en 24 mensualidades, adquiriendo un compromiso de permanencia por dicho período en el servicio. Les adjuntamos copia del comprobante de venta, para su conocimiento."

Asimismo, con posterioridad a la contratación inicial con fecha 11/03/2020, la abonada adquiere para la línea ##### un terminal modelo LG K11, abonando un importe mensual de 3,50 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 período en el Servicio Móvil. Les adjuntamos copia del SMS enviado a la ##### para su comprobación.

SMS enviado el 11/03/2020 a las 14:17:21:

INFO: Has contratado un dispositivo LG K11 por 3,5 euros/mes, 24 meses de compromiso de permanencia. Recibirás un SMS indicando la fecha de entrega.

En este sentido les notificamos que el 12/03/##### realizó la entrega del televisor modelo TCL Android TV 32 32ES560 Negro, el 13/03/2020 la entrega de un terminal modelo LG K11 y también el 18/03/2020 la entrega de otro terminal modelo LG K11.

Comunidad de Madrid

K11.

Confirmar que a fecha actual, no consta devuelto el terminal modelo LG K11 por parte de la abonada, por lo que ##### procede a gestionar la recogida del dispositivo. Una vez que conste recogido y en perfectas condiciones, ##### ajustará el cargo por no devolución, por importe de 164,46 euros (exentos de impuestos), en la factura con fecha 27/07/2020.

Les confirmamos por tanto, que ##### de la ##### está disfrutando del televisor modelo TCL Android TV 32 32ES560 Negro y del terminal modelo LG K11 desde el 12/03/2020 y el 13/03/2020 respectivamente, sin haber finalizado sus compromisos de permanencia.

Por lo expuesto anteriormente, ##### considera desestimar la **reclamación** formulada por ##### de la #####, ya que la abonada está disfrutando del televisor y del terminal, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que disponía en este sentido.

Para finalizar, les confirmamos que la ##### se encuentra al corriente de pago en #####.

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 que tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

La parte reclamante contestó por escrito con fecha 25 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando su disconformidad con las alegaciones de la empresa porque desde el 18 de marzo de 2020 está intentando devolver el terminal y la empresa reclamada no ha mostrado buena disposición. Que la televisión y el móvil que le regalaron están tal cual se los entregaron, y todo se lo pueden llevar, y que le devuelvan su dinero.

El órgano 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 aporta escrito en el que reitera los hechos reclamados y manifiesta que en ningún momento adquirió un televisor y un terminal, sino que al renovar el contrato el 8 de marzo de 2020 le ofrecieron una buena oferta, y le regalaban por ser una cliente antigua, un televisor y un terminal, y nadie le dijo además que la permanencia sería de dos años en lugar de uno. No sabe si por mala fe o por un error del comercial le enviaron un segundo terminal, y es ella la que llama para notificarlo y llama unas 40 veces para que le digan cómo devolverlo. En una de las llamadas en el mes de junio, una comercial le dice que cada vez que llama se abre una incidencia y así nunca se va a resolver, que dejara de llamar y la empresa ya contactaría con ella para recogerlo. En la factura de julio de 2020 le cobran el terminal. No recibió ningún SMS diciendo lo que había contratado y los importes, cuando eran regalos, de haberlo recibido no los hubiera aceptado.



Comunidad de Madrid

Como se los entregaron, y siempre ha querido y quiere devolver los tres aparatos, que esta pagando cuando eran regalos. En lo que no miente la empresa es cuando dice que ha pagado 56,13 euros, y seguirá pagando 50,13 euros hasta el 10 de marzo de 2022.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda ESTIMAR la pretensión de la parte reclamante de acuerdo con los siguientes argumentos:

- La empresa reclamada no aporta ni la grabación de la contratación, ni el contrato escrito firmado.
- La parte reclamante manifiesta que los productos reclamados fueron ofrecidos como regalos dentro de una oferta comercial por ser antigua cliente.
- En el comprobante de venta que aporta la empresa se comprueba una errata en la dirección de correo electrónico de la parte reclamante, por lo que no está acreditada la información facilitada al consumidor sobre las condiciones contratadas, ni sobre el derecho de desistimiento de la contratación del televisor.
- La empresa no acredita el envío y recepción por la parte reclamante de ningún SMS en relación con el terminal, no constando tampoco en este caso acreditada la información sobre las condiciones contratadas, ni sobre el derecho de desistimiento.
- La empresa reconoce que envió por error un segundo terminal, y tras las numerosas reclamaciones formuladas por la parte reclamante desde que lo recibió, no ha atendido la **reclamación**, no ha recogido el terminal, ni reembolsado el importe facturado y cobrado.

Por todo lo expuesto, no constando acreditadas las condiciones contractuales ni la información sobre el derecho de desistimiento de los contratos a distancia, se resuelve el contrato de adquisición del televisor y del terminal, y se reconoce el error en la entrega de un segundo terminal no incluido en la oferta reclamada. La empresa reclamada debe realizar las gestiones necesarias para la recogida sin coste en el domicilio de la parte reclamante del televisor modelo TCL Android TV 32 32E S560 y de los dos terminales modelo LG K11 Negro dentro del **plazo** establecido para la ejecución del LAUDO, transcurrido el cual quedarán en poder de la parte reclamante. Deberá reembolsar los importes abonados por los tres aparatos, anular las cuotas aplazadas pendientes de pago, y eliminar los compromisos de permanencia asociados a los dispositivos.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de abono de los gastos de correos y fotocopias, por no estar acreditados en el expediente, y estar excluidas de la oferta pública de adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo, las indemnizaciones por daños y perjuicios, y en relación con los daños psicológicos por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.

Comunidad de Madrid

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO, ejecutivo y vinculante, 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ÁRBITRO ÚNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.