

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: None ARCB 10378.7.2021

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:#####, en representaci3n de la Asociacion AS.CONSUMIDORES Y
USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo
de la Comunidad de Madrid.#####, en representaci3n de COLEGIO OFICIAL
INGENIEROS DE TELECOMUNICACION debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral
Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.Se inici3 la Audiencia con la lectura de la reclamacion
que puede resumirse en: Debido a
finalizacion de permanencia, le ofrecen una bajada en la cuota mensual 5 €, un reloj gratuito que
saldrá en la factura a coste 0 y solicita la entrega de un nuevo terminal iPhone 12 y también se
oferta un seguro para el terminal nuevo. Se recoge el terminal a los dos días a la tienda de
#####, y ratifican en todo lo anterior. Pero en la factura de #####, no está dado de baja el seguro durante 2
meses se pagan 2 cuotas de 13 €, que la tarifa no está reducida, el reloj no tiene
descuento y lo están facturando y están cobrando 1 por llamadas a móviles que en ningún
momento ha sido notificado. Se reclama_a #####, al departamento comercial y no recibe

respuesta.El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:1.-
Estudiar la documentacion 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 reclamacion, que

consta en el expediente y solicita: "Devoluci3n de aquellas cantidades por una mala gestion por
parte de #####, de intentar engañar al cliente de una oferta que no se ha respetado: reloj 2,17 x
24 meses + seguro antiguo 13,50 € por 2 meses + no aplicar 5 € de descuento de mi tarifa +1 €
de más cobrado durante 5 años que hace un total de 60 €".El reclamante en su escrito de fecha 19/11/2021
se ratifican en lo anterior.En su escrito de fecha 21 de septiembre de 2022 refiere: 1º El pago de lo que
llevo pagado del

reloj hasta fecha de hoy 21/09/2022 y la suspension del pago que me queda hasta que termine la
permanencia del reloj Xiaomi (mayo 2023); 2º Dos cuotas del seguro de 13,50 x 2 del antiguo
terminal Iphone XR, que no me suspendieron cuando me lo dijeron = 27 €. 3º El descuento de mi
factura de 60 € a 55 €, que en ningú n momento se me ha aplicado desde el mes de mayo 2021,
hasta el día de hoy 21/09/2022 y que se siga aplicando hasta que finalice la permanencia y me
vaya definitivamente a otra compa ñía.

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “Tras realizar un estudio de la misma, les comunicamos que con fecha 27/04/2021 el cliente adquirió un dispositivo a coste promocional modelo XIAOMI MI BAND 5 con un pago establecido de 24 cuotas de 2,17 euros (impuestos incluidos), tal y como consta en el comprobante de adquisición del mismo, firmado por la cliente, que se aporta en su escrito. Asimismo, les confirmamos que no consta petición de baja del seguro móvil, del bono 1000 min llamadas, fijo a móvil las 24 h e identificación de llamadas por parte de la cliente hasta el 04/06/2021, fecha en la que se hizo efectivo, siendo, por tanto correctas las cuotas emitidas hasta la fecha de baja. Por todo lo indicado, tras realizar el estudio sobre la facturación emitida, les verificamos que no se detecta incidencia alguna. Para finalizar les señalamos que la cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca #####. En su escrito de fecha 5 de septiembre se ratifica en lo anterior. De la documentación aportada al expediente se puede constatar: 1º la mercantil no aporta grabación de la contratación en la que se refieren las condiciones suscritas con la contratación con respecto al descuento de los 5 € de su tarifa que refiere la reclamante. 2º Constan en el expediente documentos firmados por la reclamante de las “condiciones de adquisición a plazos de dispositivos, tanto del Xiaomi Mi Smart Band 5 negro (2,17 € con 24 cuotas) como el Apple iPhone 12 128 GB blanco (28,21 € con 30 cuotas), Ambos compromisos están firmados con fecha 27/04/2021.

3º Se duplican 2 pagos del seguro del terminal sin que la mercantil aporte prueba de la demora de la misma. Por todo ello, este Colegio Arbitral, ante la imposibilidad de conocer la tarifa contratada, ya que no existe documento en papel y la grabación no es aportada por la mercantil, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante con respecto a: 1º La devolución por parte de la mercantil del importe de los 5 € no descontados de la tarifa desde abril de 2021 hasta la fecha actual que hace un importe de 90 € que deber ser abonado por la mercantil al número de cuenta de la reclamante. Que se darán como compensación ante la imposibilidad de conocer la oferta suscrita por la reclamante, ya que la mercantil no aporta prueba alguna ni grabación de dichas condiciones de contratación y no niega expresamente la afirmación de la consumidora al respecto a la oferta realizada. A partir de la notificación del Laudo no procederá mayor compensación en relación a este asunto. 2º Se desestima lo solicitado con respecto al dispositivo Xiaomi Mi Smart Band 5 negro y se debe seguir abonando hasta la finalización del compromiso suscrito. 3º La devolución por parte de la mercantil de las dos cuotas de seguro que asciende a 27,00 €.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de TREINTA DIAS, 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 DIAS NATURALES siguientes a esta notificación, previa notificación



Comunidad de Madrid

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. Previa 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.

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