



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 11447.7 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 12 de septiembre de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se intenta dar de baja la línea fija de teléfono del domicilio ##### y le informan que tiene que pagar 90 € de un dispositivo asociado a esta línea y que le regalaron hace 2 o 3 meses y que era totalmente gratuito y sin informar de la permanencia de dos años. El reclamante refiere tener 80 años y ser persona vulnerable.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: "la devolución del dinero por engaño en la tienda #####, aseguraron que todo era gratis, igualmente las cuotas mensuales subieron por cobro de servicios que no era conocedora. Me engañaron". En su escrito de fecha 28/01/2022 refiere querer continuar con la **reclamación**.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando: "Tras realizar un estudio de la **reclamación** y en contestación a la misma, les indicamos que teniendo ya activa la línea ##### (asociada al fijo ##### , el 13/04/2021 la cliente adquirió un dispositivo, a coste promocional, modelo Alcatel 3082 con un pago establecido de 24 cuotas de 0,01 euros (impuestos incluidos), por la venta a **plazos** acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (sin impuestos). El cliente nos adjunta copia del contrato firmado con dichas condiciones. Por otro lado, les confirmamos que se gestionó la baja de la línea con fecha 18/06/2021, por portabilidad. A este respecto, les confirmamos que en la factura de fecha 10/07/2021 se generó un cargo por compromiso de permanencia de 90,96 euros (sin impuestos) de forma correcta. Respecto a lo anterior, les comunicamos que no procede la recogida del terminal Alcatel 3082. Para finalizar, les recordamos que el cliente, a día de hoy, se encuentra al corriente de pago en marca #####.

Comunidad de Madrid

Y tras realizar un estudio de la misma, les informamos de que teniendo ya activa la línea ##### (asociada al fijo #####, el 13/04/2021 la clienta adquirió un dispositivo a coste promocional modelo Alcatel 3082 con un pago establecido de 24 cuotas de 0,01 euros (impuestos incluidos), por la venta a **plazos** acordada, y un compromiso durante un período de 24 meses siguientes a la firma del contrato o, en su defecto, el pago de la cantidad de 100 euros (sin impuestos). Adjuntamos copia del contrato firmado por la titular con dichas condiciones. Por otro lado, les confirmamos que se gestionó la baja de la línea con fecha 18/06/2021, por portabilidad. A este respecto, les confirmamos que en la factura de fecha 10/07/2021 se generó un cargo por compromiso de permanencia de 90,96 euros (sin impuestos) de forma correcta. Respecto a lo anterior, les comunicamos que no procede la recogida del terminal Alcatel 3082. Por último, les recordamos que, a fecha del presente escrito, la clienta está al corriente de pago en la marca #####.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La documentación firmada por ambas partes consta tanto que la adquisición del dispositivo es de un pago de 0,01 € (impuestos incluidos) durante 24 meses, como que en caso de incumplimiento de la permanencia se abonará un cargo máximo de 100 € prorrogada diariamente en función del tiempo que reste. Dicha información está en el punto B de las Cláusulas del Compromiso de permanencia.

2º No se aporta la factura de fecha 10/07/2021 en la que se genera el cargo del compromiso de permanencia por importe de 90,96 € (impuestos incluidos).

3º No se puede constatar que la información que se da a la reclamante en persona coincida con la que se aporta al expediente y está firmada por ella.

Por todo ello, este Órgano Arbitral en **EQUIDAD**, ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante, al desconocer si las condiciones fueron o no explicadas a la reclamante al realizar la contratación en persona, la cual es una persona vulnerable por su edad. Por ello, la reclamante debe abonar 22 cuotas de las 24 por las que adquirió el terminal, ascendiendo a 0,22 céntimos que serán descontados del importe cobrado por la mercantil, que asciende a 90,96 €. Por lo que la mercantil debe abonar a la reclamante la cantidad de 90,74 € al número de cuenta habitual.

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.



Comunidad de Madrid

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.