



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01631.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

### Terminal

En Madrid, a 15 de septiembre de 2023 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

[REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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: El reclamante refiere llevar un año reclamando que se le quiten de la factura lo que le están cobrando por un teléfono que no ha recogido en ninguna tienda y con una permanencia hasta enero del 2023. A pesar de sus múltiples llamadas quejándose pues reclama ese móvil que no quería ni pedí, pero que he estado pagando. Pero le informan que para recoger el teléfono tiene que acercarse a una tienda en [REDACTED], teniendo en cuanta que la reclamante vive a 40 km en [REDACTED].

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su reclamación, que consta en el expediente y solicita: "Que muestren mi firma cuando se supone que recogí el móvil, que como no pueden, que me den ese móvil que he pagado sin tener que ir a [REDACTED] y que de una vez por todas acabemos con esto que llevamos".

En su escrito de 21 de abril de 2023 refiere: [REDACTED] afirma que yo he comprado, y no es así, no ha demostrado que yo acepté esa compra (porque no puede demostrar algo que no ha ocurrido) y durante un año estuve reclamando por teléfono al [REDACTED] que yo no había comprado nada Solicita que puesto no he aceptado esa compra, y puesto que lo he pagado, me den un móvil en mi tienda de colmenar y no me hagan ir a una tienda que ellos dicen que vaya. no quiero dinero, quiero un móvil, el que se supone que he comprado, y que si he pagado, y que me lo den en [REDACTED], no me hagan desplazarme 40 km.

En su escrito de fecha 11 de mayo de 2023 refiere: "[REDACTED] debe demostrar que hoy he pedido el teléfono que me ha estado cobrando un año. Yo no puedo demostrar que no lo pedí, puedo demostrar que no lo pedí, puedo demostrar así lo hice presentando las facturas de un año entero que lo he pagado".

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis  
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 v 91 310 58 39



## Comunidad de Madrid

En su escrito de 29 de junio de 2023 se refiere: Llevo un año llamando a [REDACTED] para decir que no me cobren un teléfono (ya mande capturas de las facturas pagadas) que ellos dicen que he pedido (que por favor lo demuestren) porque en ningún momento yo he pedido nada.

Al finalizar el año de pagar, sin que me hagan caso, decido, puesto que lo he pagado, pido que me den ese móvil, y me dicen que me tengo que desplazar a [REDACTED] (yo vivo en [REDACTED] a casi 40 km) a una tienda donde yo supuestamente he pedido el móvil, cuando se puede comprobar que tanto la fibra como mis 5 líneas de teléfono han sido gestionadas en [REDACTED] y pido que el móvil que he pagado, (ni siquiera sé de qué móvil estamos hablando) que me lo den (u otro porque a lo mejor ese ni existe), sin tener que ir a [REDACTED] que es lo que me dijeron que tenía que hacer, cuando me decidí a pedirlo, ya que estaba pagado, pasado el año sin que me hicieran caso.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación al terminal adquirido por venta a plazos, les informamos de que en enero de 2021 el cliente acepta una oferta con la adquisición de un dispositivo, [REDACTED], para la línea [REDACTED] con una cuota de 0,01€ con impuestos x 24 meses.

Asimismo, les indicamos que como se le ha comunicado al cliente desde el servicio de atención al cliente, la Sra. [REDACTED] debe dirigirse al punto de venta donde aceptó la venta a plazos para la gestión de su petición.

Para finalizar, les recordamos que la titular se encuentra al corriente de pago con [REDACTED], a fecha del presente escrito.

En su escrito de 16 de junio de 2023 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación, con relación al terminal adquirido por venta a plazos, les informamos de que en enero de 2021 el cliente acepta una oferta con la adquisición de un dispositivo, [REDACTED], para la línea [REDACTED] con una cuota de 0,01 € con impuestos x 24 meses.

Asimismo, les indicamos que como se le ha comunicado al cliente desde el servicio de atención al cliente, la Sra. [REDACTED] debe dirigirse al punto de venta donde aceptó la venta a plazos para la gestión de su petición.

Para finalizar, les recordamos que la titular se encuentra al corriente de pago con [REDACTED], a fecha del presente escrito.

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 tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

**Ante las manifestaciones de las partes, y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, la reclamante refiere haber pagado un terminal y dicho término no es negado por la mercantil y añade que debe acudir a donde aceptó la venta a plazos para la gestión de su petición. Pero no refiere cuál es dicho punto de gestión. Pero si se tiene solicitud de la reclamante ante la mercantil de [REDACTED] y con dirección en el CC [REDACTED].**

**Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y se ESTIMA TOTALMENTE las pretensiones de la reclamante y debe acudir al lugar donde se realizó la contratación CC [REDACTED] para recoger el terminal ofertado y pagado.**

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

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

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

Madrid, 18 de septiembre de 2023  
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

[Redacted signature area]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

[Redacted signature area]