



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 01569.2/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 31 de octubre de 2024, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje en la que la parte reclamante expone los siguientes hechos:

En septiembre de 2023 compré un teléfono móvil XIAOMI REDMI 12 5G 128 GB RAM AZUL. En vez de dejarlo en el domicilio lo dejaron en el buzón de CITIBOX que hay en mi finca. No puedo retirar el teléfono y así se lo comuniqué a [REDACTED]. Por teléfono tomaron nota y dijeron que cancelaban el pedido. A día de hoy no lo han cancelado y lo siguen cobrando a razón de 6 € mensuales desde octubre de 2023 hasta abril de 2024, y el teléfono se compró por 24 cuotas. La empresa CITIBOX, donde el repartidor dejó el teléfono, me ha comunicado que dicho teléfono fue recogido por la propia empresa repartidora, adjunto prueba de ello.

Solicito la devolución de las cuotas cobradas, la cancelación definitiva de la compra del terminal y que no pasen más cuotas al cobro.

Adjunta reclamación en la que manifiesta:

El envío del teléfono se concertó a domicilio, con el consiguiente cobro de gastos de envío por importe de unos 6 euros. La cuota a pagar sería a razón de 6 euros durante 24 meses. En el momento de la recepción del dispositivo, a pesar de encontrarme en el domicilio para ello, el repartidor de la empresa de mensajería no se puso en contacto con nosotros (aunque disponía de los datos de contacto) y directamente procedió a dejar el teléfono en los buzones Citibox de la Comunidad de Vecinos. Cuando fui notificado de esta circunstancia, acudí al buzón citibox que me fue indicado, pero por alguna incidencia ajena a mí, el buzón quedó bloqueado y no pude acceder al teléfono. Por tanto, el teléfono móvil nunca estuvo en mis manos. Informamos de esta incidencia inmediatamente tanto a [REDACTED], como a Citibox. [REDACTED] se hizo cargo de la incidencia y, en principio, anuló el pedido, como así lo solicitamos. El envío del teléfono y, en sí, la compra del mismo, quedó cancelada a petición nuestra, debido a la incidencia indicada por la que nunca llegamos a acceder al teléfono.

Sin embargo, desde el mes de octubre, hemos ido recibiendo en cada recibo mensual de nuestra línea telefónica, el cargo de 6 euros por el teléfono. Hemos llamado repetidas veces a la compañía para aclarar esto y parecen no tomar nota de que no recibimos el dispositivo y que en su día cancelamos la compra.



Comunidad de Madrid

Dado que el repartidor nunca contactó con nosotros, no se firmó ningún albarán de entrega por nuestra parte. Ese dispositivo móvil no puede constar entregado a nosotros, ya que se dejó en los buzones Citibox y debido a la incidencia mencionada, jamás pudimos acceder al mismo. [REDACTED] nos ha facilitado un albarán de entrega, en el cual no figura ningún dato de quien recibió el envío. Esperamos que [REDACTED] aclare la circunstancia con su servicio de reparto.

La **empresa reclamada** aporta escrito de fecha 4 de marzo de 2024 en el que formula las siguientes alegaciones:

En relación a la revisión de la entrega del terminal Xiaomi Redmi 12 5G 128Gb adquirido para el [REDACTED] en septiembre de 2023, y su petición de cancelación del pedido, ya que se le sigue facturando, les indicamos que el 26/09/2023 el cliente adquirió un terminal a coste promocional para la línea [REDACTED] acordando su pago financiado con las siguientes condiciones comerciales, conforme al comprobante de venta anexo:

□ Xiaomi Redmi 12 5G 4GB RAM Azul con un pago inicial de 0 euros y 24 mensualidades de 7 euros (impuestos incluidos) cada una, promocionadas al precio de 6 euros (impuestos incluidos) cada una por permanecer 24 meses de alta en el servicio. La primera factura incluirá un cargo de 12,04 euros (impuestos incluidos) por los gastos de envío.

En relación a lo anterior, y según el propio [REDACTED] manifiesta en su escrito, les comunicamos que dicho terminal consta entregado el 28/09/2023 en el servicio privado de buzón para paquetería que el cliente tiene contratado a través de su Comunidad de Vecinos con la empresa Citibox Smart Services, S.L..

De este modo, les confirmamos que no tenemos constancia de que el cliente solicitase el desistimiento de dicho pedido, que se tarifica sin anomalías desde la factura del 20/10/2023, conforme a las condiciones acordadas.

Por otro lado, les aclaramos que el 06/10/2023 quedó cursada la cancelación solicitada por el cliente para el envío del terminal adquirido el 28/09/2023 para la línea [REDACTED] por el mismo modelo Xiaomi Redmi 12 5G 4GB RAM Azul, no habiéndose emitido cargos por él, tal y como se puede verificar en las facturas que figuran en el expediente. Adjuntamos el comprobante de venta para su conocimiento.

Asimismo, les referimos que, con fechas 08/01/2024, 13/01/2024 y 18/01/2024 se dio traslado al departamento correspondiente para verificar la entrega del terminal Xiaomi Redmi 12 5G 4GB RAM Azul asociado a la línea [REDACTED] con fecha 28/09/2023, sin detectar incidencia alguna, tras constatarse la entrega en el buzón de Citibox del cliente.

No obstante lo anterior, les explicamos que, tal y como se solicitó al cliente durante las comprobaciones llevadas a cabo en dichas fechas, en caso de su servicio de recepción de paquetería Citibox no le haya hecho entrega del dispositivo y de que haya puesto tal hecho en conocimiento de las Fuerzas de Seguridad del Estado, puede hacernos llegar la denuncia correspondiente a través de este Organismo para proceder al estudio de la misma. Cualquier información que sobre este particular nos sea requerida para el esclarecimiento y colaboración con los Juzgados y Agentes Facultados será remitida de conformidad con la Ley de Conservación de datos.



Comunidad de Madrid

Por último, les notificamos que, a fecha de hoy, [REDACTED] se encuentra al corriente de pago en marca [REDACTED].

La **parte reclamante** contesta por escrito de fecha 5 de abril de 2024, manifestando:

PRIMERO. - Que se rechaza rotundamente lo alegado por parte de la compañía [REDACTED], por cuanto el teléfono no fue recogido por nosotros y así lo comunicamos en tiempo y forma.

- Que nos fue notificado el envío del terminal móvil en fecha 28/09/2023, habiendo sido depositado ese día al parecer en los buzones Citibox de la CP en la que residimos, sita en Avd. de las Suertes 13.
- Que no habiendo sido posible acceder al Buzón Citibox y, por tanto, no habiendo podido recepcionar el teléfono móvil, comunicamos inmediatamente esta circunstancia tanto a la empresa Citibox, como a [REDACTED].
- Intercambiamos numerosas llamadas telefónicas y correos tanto con Citibox como con [REDACTED]. Que por parte de [REDACTED] se nos trasladó que quedaba registrada la incidencia, pero como indicamos en el primer escrito de reclamación, se han continuado girando los recibos correspondientes al cobro del terminal.
- Que aportamos comunicación remitida por la empresa Citibox, a los efectos probatorios que resulten oportunos, en la que queda reflejado que el paquete jamás fue recepcionado por nosotros como clientes. Como puede comprobarse, EL PEDIDO ENTRÓ EN CITIBOX EL DÍA 28/09/23 A LAS 9:05 HRS. Y FUE RETIRADO POR LA MISMA EMPRESA DE MENSAJERÍA QUE LO ENTREGÓ, EN ESTE CASO, NACEX2882, EL DÍA 28/09/23 A LAS 12:43 HRS.

Que por tanto, jamás tuvimos acceso al teléfono.

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 la reclamación.

La **parte reclamada** aporta escrito en el que reitera sus 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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del asunto conforme con el artículo 2.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, puesto que del relato de los hechos aportado por la parte reclamante (el pedido entró en el Citibox de la Comunidad de Propietarios el día 28/09/23 a las 9:05 h y fue retirado por la misma empresa de mensajería que lo entregó, en este caso, Nacex2882, el día 28/09/23 a las 12:43 h) existen indicios racionales de delito por lo que el conflicto no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, quedando expedita la vía judicial.



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

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