



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21-ARBC –08354-2/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 25 de Enero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público, acreditado como árbitro de Consumo por la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral, formado por tres árbitros de consumo acreditados, ha sido nombrado expresamente para la resolución del litigio entre las partes, en defecto de acuerdo amistoso, por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral válido.

Se inicia la audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que la consumidora reclama que se anule el importe de 374,75€ + IVA que [REDACTED] le quiere cobrar por la devolución de una televisión adquirida conforme a un contrato de arrendamiento de dispositivos de fecha 06/03/2022; la reclamante procede a devolver la televisión cuando, según la reclamante, [REDACTED] modificó sus condiciones (la duración pasaba de 36 meses a 48), manifestando que desde el servicio de atención al cliente se le informó de que podía devolverla sin tener que abonar nada. Manifiesta su disposición al pago de las facturas emitidas por [REDACTED] que se correspondan con el consumo de los servicios de telecomunicaciones hasta que se cambió de compañía el 09/01/2023.



Comunidad de Madrid

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.

1.- DOCUMENTACION APORTADA

Los escritos de solicitud de la parte reclamante pueden resumirse:

El 18/01/2023 la reclamante presentó reclamación contra [REDACTED] que le tramitó la asociación de consumidores OCU, que se notifica el 17/02/2023 a la empresa, recibándose contestación desfavorable de [REDACTED] de 07/03/2023 que se traslada a la reclamante el 21/04/2023. No consta en el expediente el texto de la reclamación que se gestionó a través de la OCU.

En la Solicitud de Arbitraje de 14 de julio de 2023, la reclamante EXPONE:

“Mi reclamación es sobre el TV, no sobre internet, se me ofreció la posibilidad de tener un TV hasta el 2025 con un pago de 12€ al mes y el paquete más grande y lo acepté. Al poco tiempo decidí [REDACTED] cambiar las condiciones y se alargaría hasta 2026 y pagando este último año 9€, si no estaba de acuerdo podía devolver el TV sin ningún coste y así lo hice, no estaba de acuerdo, hay llamadas más desde el 19 de octubre de 2022 reclamando esto. Siempre indiqué que me pasaran la cuota de internet, unos agentes me decían que sí y otros que no, yo no me niego, ni me he negado a pagar mi internet, eso sí, hasta el 9 de enero de 2023 que me cortaron la línea e internet sin avisar, pero los 374,75€ del TV no, ya que el TV se devolvió correctamente, no es justo que tenga que pagar un TV que está devuelto por cambio de condiciones e indicando que si no estaba de acuerdo se podría devolver y adjunto recibos pagados”.

La reclamante aporta justificantes de pago a [REDACTED], pero no indica qué facturas paga:

- ING de 27/12/2022 por importe de 119,90€
- ING de 25/11/2022 por importe de 6,53€
- ING de 25/10/2022 por importe de 128€

No constan alegaciones de la reclamante a la Junta Arbitral.

Los escritos de contestación de la parte reclamada pueden resumirse en lo siguiente:

En la contestación remitida por [REDACTED] a la asociación de consumidores OCU de fecha 07/03/2023 que le tramitó la reclamación, se indica que:



Comunidad de Madrid

“La [REDACTED] solicitó el 21/10/2022 la devolución del dispositivo [REDACTED] TV 55” por cambio de condiciones. El dispositivo fue recogido por la agencia de transportes, cuyo cometido no es el de verificar el contenido del paquete, y remitido al departamento correspondiente que, tras proceder a su revisión comprobaron que el producto no cumplía los requisitos de devolución. Así mismo, nos hemos puesto en contacto con la reclamante para gestionar la entrega del equipo en su domicilio pero ha rechazado la misma. Por todo ello se aplica la penalización indicada en el punto 9 de las Condiciones del Servicio y dado que el dispositivo está asociado al producto Fusión/[REDACTED] se refleja en la factura de dicho servicio. El importe de la penalización que asciende a 374,75 más impuestos es correcto y se calcula: $CTA = (\text{Coste dispositivo} / 1461) \times (1461 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$. Informarles que la suspensión de las líneas fue motivada por la devolución por parte de la entidad bancaria de [REDACTED] con fecha 30/11/2022 de la factura número [REDACTED] emitida el 25/11/2022 (...) Actualmente a fecha de hoy la reclamante tiene una deuda con esta compañía que asciende a 733,25€ impuestos incluidos correspondientes a las facturas devueltas de noviembre de 2022 y enero y febrero de 2023.”

En la contestación remitida por [REDACTED] a la Junta Arbitral de Consumo de fecha 13/06/2023 se indica que:

“En cuanto al cobro de la TV [REDACTED] Smart TV 55”, por importe de 374,75€ más impuestos, he de indicarles que nos reiteramos con la respuesta dada el día 7/03 /2023 con referencia [REDACTED] en la que se indicaba que los cargos facturados son correctos y que adjuntamos para su comprobación. Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 733.25€, correspondiente a las facturas que se detallan a continuación, cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción:

25/02/2023	[REDACTED]	37,65 €
25/01/2023	[REDACTED]	119,90€
25/11/2022	[REDACTED]	575,70 €

La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea 914868488, y sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan genera con posterioridad a esta fecha. De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.”

2 RESULTADO DE LA AUDIENCIA A LAS PARTES.

La parte reclamante, NO comparece por escrito a la audiencia.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece por escrito a la audiencia, según alegaciones de 13 de Junio de 2023, según alegaciones que constan.

VALORACION:

En las condiciones generales de los contratos de arrendamientos de dispositivos móviles, se comprueba que el plazo de duración es de 24 meses, que se prorrogan automáticamente por otros 24 meses más (cláusula 4 del Anexo 3 de las condiciones particulares del servicio del arrendamiento con opción a compra del dispositivo incluido en Mi [REDACTED]).

Se comprueba que la cláusula 5 del Anexo 3 de las condiciones particulares del arrendamiento con opción a compra del dispositivo incluido en Mi [REDACTED] indica *"En caso de que el Cliente decida darse de baja voluntaria anticipada del servicio de arrendamiento del dispositivo antes de finalizar el período inicial (...) el Cliente deberá devolver el Dispositivo escogido, en cuyo caso, **se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA) ponderado previsto en estas Condiciones Particulares**". En caso de que el Cliente no devuelva el Dispositivo o no lo haga conforme a las condiciones establecidas en los apartados 6.5 y 6.6 de las Condiciones Generales del Arrendamiento con opción a compra de dispositivos [REDACTED] se le aplicará el importe resultante del Coste del Terminal Actualizado (CTA). El CTA equivale al coste inicial del dispositivo adicional en cuestión, multiplicado por los días restantes no cumplidos del arrendamiento, y dividido por el tiempo total de la duración del arrendamiento calculado en días: $CTA = (\text{Coste dispositivo} / 1461) \times (1461 - \text{días transcurridos desde el inicio del arrendamiento})$ ".*

Si bien en un primer momento [REDACTED] comunica a la reclamante que *"Desde departamento correspondiente nos indican que dispositivo entregado falta cable de alimentación, por lo que no procede devolución. Se tramita reenvío de dispositivo"*, posteriormente [REDACTED] confirma que *"Te confirmamos que hemos recibido tu dispositivo y está en buenas condiciones. Cancelamos tu contrato de arrendamiento"*.

Según se refleja en el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Dispositivo en Fusión de fecha 06/03/2022, el dispositivo que contrata la reclamante es una televisión [REDACTED] Smart TV 55", siendo el coste del dispositivo de 756,61€ (IVA incluido) dispositivo de nivel 6S; por lo que en caso de baja anticipada, se abonará:

- con devolución del dispositivo, el 40% del CTA
- sin devolución del dispositivo, el CTA

Así mismo, en este Anexo se indica que el CTA (Coste del terminal actualizado) se calculará de la siguiente forma: $(\text{COSTE dispositivo} / 1095) \times \text{Días restantes arrendamiento}$.



Comunidad de Madrid

El contrato de arrendamiento se inicia el 06/03/2022 y solicita la devolución del dispositivo el 19/10/2022 (223 días). Si la duración del contrato de arrendamiento es de 48 meses, harían un total de 1.460 días, siendo los días restantes del arrendamiento 1.237.

Por lo que se debería cobrar 40% del siguiente importe: $756,61\text{€} / 1095 = 0,6909 \times 1.237 = 854,6433\text{€}$, siendo el 40% **341,85€.**

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD por UNANIMIDAD:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante, indicando que se ha de proceder al pago del importe del televisor adquirido según se informa en el anexo al contrato de arrendamiento de dispositivo en fusión de 06/03/2022, así como el pago de las facturas del servicio de telecomunicaciones que le prestaba [REDACTED] hasta que la consumidora se cambió de compañía. Se ESTIMA PARCIALMENTE la reconvenición de [REDACTED], debiendo modificarse en la factura [REDACTED] emitida el 25/11/2022 el importe de 374,7520 que se reclama por el dispositivo [REDACTED] Smart TV 55", por el importe de 341,85€ IVA incluido; Una vez se lleve a cabo la refacturación, a la cantidad total debida se podrá fraccionar el importe en 6 plazos para facilitar el cumplimiento del pago.

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.

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.



Comunidad de Madrid

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

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted signature]

Fdo.: [Redacted signature]

[Redacted signature]