



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08655.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 20 de junio de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED] en representación de COLEGIO NACIONAL DE OPTICOS Y OPTOMETRISTAS debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega el reclamante, Tengo 74 años. [REDACTED] me ha vendido unos audífonos por 4.200 euros financiados por [REDACTED] sin informarme y sin proponer una u otra financiera. [REDACTED] ha pasado mis datos bancarios y personales a [REDACTED] y además lo hizo equivocadamente dando otro número de telefono Móvil que no es el mío. eso me impide desde siempre a poder acceder a la página web de financiera y verificar mis facturas y pagos. He intentado entrar en dicha web y no pude, mandan un SMS para otro número. Lo intenté porque la financiera me cobró 3 facturas seguidas en menos de 20 días en mi cuenta bancaria por error y al llamarles para solucionarlo me dijeron que era verdad pero que no se podía hacer nada y que llamara yo a mi banco para devolverlas. Solicité a mi banco el bloqueo de los pagos a [REDACTED] ya que han perdido mi confianza y porque además no elegí ser cliente de ellos. He realizado más de 10 llamadas a ambas empresas sin conseguir lograr ninguna solución, mientras tanto sigo sin poder pagar las facturas en la web de [REDACTED] y me cobran intereses por un error que no es mío. He ido a la clínica, a una agencia de [REDACTED] y nadie me ofrece solución, me dicen que tengo que solucionarlo yo. Recibo llamadas telefónicas de personas que no se identifican pidiendo mi número de DNI y que me amenazan con demandarme si no pago la deuda. Los malos tratos que he recibido a través de las llamadas de esas personas que no se identifican son graves, hablan con agresividad y con amenazas. Pretensiones del solicitante (de cumplimentación obligatoria) Que se elimine todos mis datos de la financiera [REDACTED] a que nunca les dado. y que se me devuelva todos los pagos que ya realizó desde hace casi 2 años a esa financiera, Solicito que la empresa [REDACTED] asuma todos los costes y responsabilidad por lo ocurrido a mi persona. Soy mayor de 74 años y no hay derecho a hacer lo que están haciendo tanto la empresa [REDACTED] como la financiera [REDACTED] Solicito que reciban de vuelta los audífonos que me han vendido y que no me funcionan adecuadamente desde hace 1 año, aunque vaya yo todos meses desde entonces a la clínica para solucionarlo, sin éxito. Cuantía reclamada 4.200,00 €.



Comunidad de Madrid

La parte reclamada alega que a la reclamante se le ha dado una explicación suficientemente tanto telefónicamente como presencialmente en la consulta. Que tal como aporta la reclamante, en la parte trasera del Contrato de Adaptación firma aceptado que “los datos tratados podrán ser comunicados a terceros ya sean personas físicas o jurídicas, cuando el cliente requiera financiación”. Volvemos a portar el contrato de adaptación en el anexo 1. En cuanto a la financiera escogida optamos por [REDACTED], porque las condiciones que tenemos firmadas con esta financiera eran las más favorables y las que se adaptaban al perfil de la reclamante. En el anexo 2 aportan contrato de préstamo mercantil entre Doña [REDACTED] y la entidad [REDACTED]. En este se puede comprobar que el nombre de la financiera es suficientemente visible al igual que los datos de la reclamante. Debido al RGPD no disponemos de una copia firmada del contrato de Préstamo Mercantil, que fue entregada a Dña. [REDACTED] en el momento que se cumplimentó, el 18 de octubre de 2021. Tal como dice la reclamante ella es consciente de que el error fue de la financiera y además esta se lo ha reconocido. Por nuestra parte desconocemos si los hechos transcurrieron de esa manera ya que por el RGPD no se nos pueden facilitar más información de la que aporta la reclamante. Con respecto al bloqueo de los recibos, los intereses o la forma de cobro de Bankinter desconocemos la forma en la que se ha procedido ya que reiteramos que por el RGPD no nos pueden facilitar información. En cuanto a nuestra forma de proceder frente a las reclamaciones de la reclamante se enviaron varios correos al comercial, nuestro contacto, en [REDACTED] indicándole que si nos pudiera hacer el favor de ayudar a Dña. [REDACTED]. Si se considerara oportuno podemos pedir autorización al comercial para aportar los correos cruzados con él al respecto de este tema. También si lo consideran oportuno podemos aportar los registros del software de audiolología en que queda reflejado por Dña. [REDACTED] es paciente de Soniton desde el 2014 y que lleva acudiendo a nuestro centro audiológico desde entonces. Consideramos oportuno recalcar que en el último año acudió periódicamente a sus revisiones y ajustes necesarios. En las últimas revisiones ya solo nos hemos centrado en el tema audiológico y no ha sacado a relucir el tema de la financiera. Desconocemos si esta situación es así ya que el proceder del financiero y como indicamos anteriormente por el RGPD no nos facilitan más información de lo que hablan con la reclamante. En cuanto a limitar sus datos del financiero no es competencia nuestra y no podemos intervenir al respecto. [REDACTED] no considera tener que asumir ningún coste ya que a Doña [REDACTED] se le ha presentado servicio con total normalidad. Los audífonos que se le entregaron el 1 de octubre de 2021 los ha estado usando una media de 11 horas diarias. Actualmente sigue acudiendo a sus revisiones.

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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **DESESTIMAR** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto la empresa reclamada ha prestado a la reclamante los servicios con normalidad, los audífonos se le entregaron a la reclamante el 1 de octubre de 2021 y los ha usado una media de 11 horas diarias, según manifiesta la reclamada, aunque este Colegio Arbitral desconoce de dónde saca la reclamada este dato, y sigue acudiendo la reclamante a las revisiones, no acreditando, por otra parte, la reclamante que no funciona el audífono, pero presentando la reclamada seguimiento del tratamiento.

En cuanto a la cuestión planteada con la financiera, **no entrar a conocer**, por cuanto carece de legitimidad pasiva necesaria, toda vez que no aparece como reclamada, queda expedita la vía judicial.



Comunidad de Madrid

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.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

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

Madrid, 20 de junio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]