



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10047.3/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

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. [REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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: El reclamante refiere que el 14/09/2022 un comercial les llama y les ofreció el [REDACTED] y se aceptó. Al día siguiente recibieron un sms con el resumen de la compra y se dieron cuenta de algunas condiciones que no le habían informado correctamente y decidieron cancelar el pedido, pero le dijeron que no podían cancelar porque ya había salido el pedido, pero que podían rechazarlo durante la entrega del mismo. El día 14/09/2023 vino el repartidor y desde el portero automático, el reclamante refiere que se le dijo que no lo querían y el repartidor, pidió el dato de DNI y el nombre y ni siquiera subió a la vivienda. Y desde esa fecha, les están cobrando el móvil sin tenerlo. Se nos pidió que lo denunciáramos por fraude y fueron a la policía y nos dijeron que hiciésemos la reclamación a través de la OMIC, lo que hicieron pero sin ninguna respuesta por parte de [REDACTED] después de todos estos meses. Y aún siguen cobrando el móvil.

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 le devuelvan todos los importes cobrados incorrectamente y compensación por daños y perjuicios sufridos hasta ahora".

En su escrito de 18 de noviembre de 2023 refiere: "La firma que aparece en el documento de Vodafone no es suya, por lo que cree firmemente que al decirles que no estaban interesados en el [REDACTED] (previa llamada telefónica a la compañía), y por no subir 4 pisos sin ascensor, la entrega ni la firmó ni se realizó presencialmente, todo fue desde el telefonillo.

En su escrito de 23 de noviembre de 2023 refiere: "Si, quiero que se continúe con la tramitación".

Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "En contestación a la reclamación presentada por Dña. [REDACTED], les informamos de que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED], está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

Tras un estudio de la reclamación, en relación a la entrega del terminal, les indicamos que el cliente el 10/09/2022 contrató en la línea [REDACTED] grafito con cuota de 50,50 euros (impuestos incluidos) durante 24 meses y compromiso de la misma duración. Les adjuntamos el comprobante de la contratación realizada.

En este sentido les informamos de que con fecha 14/09/2022 consta en [REDACTED] la entrega del terminal en la siguiente dirección: [REDACTED] Madrid.

Como prueba o acreditación de la entrega de los documentos y equipos mencionados en el párrafo precedente, se junta como documento anexo el registro del [REDACTED] que tramitó la entrega en la dirección indicada.

Por lo expuesto anteriormente, [REDACTED] considera desestimar la reclamación formulada por D. [REDACTED] ya que el terminal [REDACTED] grafito consta entregado al cliente y la cuota se factura según lo contratado.

Informar a este Organismo que, en relación a la facturación emitida durante el periodo contractual, hasta que [REDACTED] no reciba la correspondiente denuncia para seguir realizado las comprobaciones y gestiones pertinentes, no procede la anulación de los importes facturados por los servicios de asociado al objeto de esta reclamación.

En cuanto a la indemnización solicitada, les comunicamos que Jazztel no entra a valorar este punto.

Para finalizar les comunicamos que el cliente, a día de hoy, está al corriente de pago en marca [REDACTED]

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, lo que se aportan como comprobante de venta recoge los plazos del [REDACTED] pero ni firma ni similar, por lo que no queda acreditado que fue firmado por la reclamante.

		13/09/2022 Rep. 98 (28033) D.PROPIA BusinessParcel
Remitente [REDACTED] 0049258138	Destinatario [REDACTED] 43-280-733488264	
Instrucciones de Entrega	Reserva	Recibido y Conforme SELLO O NOMBRE COMPLETO Y NIF/PIN [REDACTED]
Otras Referencias [REDACTED]	Origen 280 (A01)	Inst. Cobro
Otros Datos 1 Bultos 0,50 Kgs Cliente: [REDACTED]	Destino 344 (J55)	PORTES PAGADOS
Normativa aplicable contenida en www.gls-spain.es 14/09/2022 14:25:00		

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y el comprobante de venta no está firmado y no se puede considerar entregado, y por ello, SE ESTIMA PARCIALMENTE las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe devolver los importes abonados del terminal hasta la fecha de este Laudo.



Comunidad de Madrid

Así mismo, **SE DESESTIMAN** las pretensiones del reclamante con respecto a la solicitud de daños y perjuicios, al no ser materia consumerista.

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.

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.

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, 28 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]
Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR

[Redacted]