



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10547.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 19 de abril de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

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

VOCALES:

D. [REDACTED] en representación de la Asociación ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE 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 19/01/2023 se pide por teléfono a [REDACTED] El día 21/01/2023 se anula el pedido por teléfono, con código de cancelación [REDACTED]. El reclamante refiere que el dispositivo nunca es entregado pero se está cobrando tanto el dispositivo como unos servicios de [REDACTED] desde la factura de febrero y han puesto reclamaciones mensuales sin éxito. Llevan cobrando esos conceptos 6 meses sin hacer caso a las 5 reclamaciones puestas.

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: "La inmediata cancelación del cobro de estos conceptos 6 meses sin hacer caso a las 5 reclamaciones puestas".

En su escrito del 26 de diciembre de 2023 se ratifica en lo anterior y añade: La cancelación inmediata de dichos cobros de ahora en adelante y la devolución de estos importes cobrados indebidamente.

En su escrito de 22 de febrero de 2024 se ratifica en lo anterior y adjunta documentación.

En su escrito de 4 de abril de 2024 se ratifica en lo anterior y aporta documentación.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "Sobre este tema les informo, de que, analizado el expediente del Sr. [REDACTED] los datos disponibles en nuestros archivos, verificamos que, el dispositivo [REDACTED] 128GB, consta entregado.

Adjuntamos albarán donde se comprueba que la entrega se corresponde con el NIF, dirección y contacto.

Además, adjuntamos la grabación y mensaje de entrega de dispositivo.

En conclusión, consideramos correctamente facturados los importes reclamados y lamentando

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

desestimar las pretensiones del reclamante, esperamos haya sido atendida su reclamación, quedando aclarados los conceptos cuestionados”.

En su escrito de 16 de enero de 2024 refiere: Sobre este tema les informo que, analizado de nuevo el expediente de la reclamación les informo que, el asunto objeto de controversia fue tratado en 3 ocasiones, emitiéndose respectivas resoluciones desfavorables y con la que nos reiteramos. Les hago llegar de nuevo la documentación.

Adjuntamos mensaje enviado el día 23/01/2023 al número [REDACTED]

Comprobamos que a partir del 15/02/2023 09:19 empieza a tener pagos online de [REDACTED] que consideramos correctos. El servicio Pagos Online es una solución tecnológica desarrollada para [REDACTED] a través de la cual se permite al cliente final adquirir bienes y servicios digitales de terceros proveedores de contenidos mediante la utilización del teléfono móvil y haciendo uso de su tarifa de datos.

Existen dos modalidades de acceso:

- Modalidad de acceso único: el cliente realiza una única descarga y/o puesta a disposición de un contenido mediante un pago único.

- Modalidad de acceso recurrente: el cliente se suscribe a los contenidos mediante pago de cantidades periódicas.

De acuerdo a las obligaciones asumidas por las partes contractualmente, [REDACTED] asume el procedimiento de facturación y cobro de los contenidos digitales adquiridos por el cliente. Por tanto, [REDACTED] actúa en este caso como gestor del cobro para la empresa de contenidos mediante el cargo del importe de la compra en la factura telefónica o saldo de su cuenta de prepago.

En cualquier caso, una vez analizadas todas ellas, y considerando correctas las actuaciones practicadas con carácter previo; lamentando el descontento manifestado por el Sr. [REDACTED] Barro, y sintiendo no poder acceder a sus pretensiones, esta parte se mantiene en la conclusión de que procede desestimar la razón de pedir que al presente Expediente trae causa”.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, se puede constatar:

1º La grabación de la contratación aportada por la mercantil, no justifica que se le entregara el producto.

2º En la firma aparece una x.

Imprimir

Fecha	Servicio	Ruta	Remesa	Expedición
20/01/2023	ZELERIS RETORNO OBLIGATORIO	028-028	20	95594086

[REDACTED]

Kg. Fac.	Bultos	Zona Rep.
1	1	28CHAMBERI

RECIBÍ CONFORME

PAGADOS

FECHA: 23/01/2023 11:10 DNI: 00777013G

Observaciones: RET:17112244/23/01/2023
Contacto/Tfno.: Angel-Ovega Ampudia 690875076

Copia WEB

Seguimiento

O.	PZ.	Usuario	REP.	Hoja	FECHA	FTO.	FTI.	R.	AMPLIACION INCIDENCIA	Hora
1	028	CEUTRA	0	0	20/01/2023 6:54:10			0000	INSERCIÓN EXP	06:54
2	SMS	SMS	0	0	20/01/2023 10:30:53			0000	SMS enviado a 690875076 [REC]	00:00
3	028	JESAL128	0	0	21/01/2023 0:42:23			1112	SOBRANTE DE FICHERO	00:42
4	028	TW02818	0	0	23/01/2023 5:01:16			0000	Sobrante localizado en destino	00:00
5	028	TW02818	3024	560	23/01/2023 5:02:15	ER		9993	EXPEDICIÓN EN REPARTO	05:02
6	028	TW02804	3024	560	23/01/2023 7:23:07	ER		9995	EXPEDICIÓN DESASIGNADA	07:23
7	028	TW02804	3007	200	23/01/2023 7:23:07			9993	EXPEDICIÓN EN REPARTO	07:23
8	SMS	SMS	0	0	23/01/2023 8:20:10			0000	SMS enviado a 690875076 [ASIG]	00:00
9	000	CEUTRA	0	0	23/01/2023 11:12:03			6055	PRIMER INTENTO DE ENTREGA	11:10
10	TRM	3007	3007	200	23/01/2023 11:12:03			6060	TRM: - DNI: 00777013G	11:10
11	028	NCD_028_4	0	0	23/01/2023 16:17:44			9936	ENVÍO RETORNO EXP. 17112244 FECHA 23/01/	16:17
12	028	NCD_028_4	3007	200	23/01/2023 16:23:25	E				11:10
13	000	CEUTRA	0	0	24/01/2023 20:27:59			9996	DEV-RET FINALIZADA	00:00

3º El reclamante refiere que se dio de alta el 19/01/2023 y de baja el 21/01/2023 y refiere un

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

número de código de cancelación [REDACTED] y otro que le da la persona que le atiende al teléfono [REDACTED]

4º Hay un pantallazo de una reclamación y la mercantil le informa que queda acreditado que no ha recibido el terminal.



Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral, se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y SE ESTIMAN TOTALMENTE las pretensiones del reclamante, ya que no queda acreditado por la mercantil que el terminal fue entregado al reclamante, ya que la documentación aportada no es concluyente, máxime cuando consta un mensaje en que le informan al reclamante de que ya está acreditado que no recibió el terminal, y aportando un número de incidencia.

Por ello, la mercantil debe proceder a devolver al reclamante, las cantidades cobradas en concepto de dispositivo, por importe de 442,94 € (IVA incluido), y proceder a no realizar ningún cobro posterior.

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.



Comunidad de Madrid

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, 19 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

[Redacted]

Fdo.: [Redacted]