



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10583.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 01 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[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.

[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 7 de marzo de 2023, tras una oferta telefónica por la compañía, da el consentimiento al contrato ofrecido por [REDACTED] y la consecuente portabilidad de su anterior compañía, [REDACTED]. En esta llamada telefónica da constancia de que tenían un terminal en arrendamiento por parte de [REDACTED] y la compañía [REDACTED] le aseguró que ellos se harían cargo de la penalización causante por la devolución del terminal (importe: 246,12 €). Dos meses después, el 7 de mayo, [REDACTED] emite la factura (documento 1) y el posterior cobro bancario (documento 2) de esta penalización con el concepto "Interrupción anticipada de arrendamiento". Al aportar estos documentos y solicitar la devolución a [REDACTED] rechazan la solicitud alegando que no es una penalización. Ante este rechazo, me pongo en contacto con la compañía tanto por Whatsapp (documento 3) como telefónicamente, alegando que en el contrato de [REDACTED] (documento 4) en la cláusula 9.1 de las condiciones generales de arrendamiento de terminal móvil (pág. 11 del documento) se determina expresamente que al devolver el Smartphone (opción 2 de la cláusula) "se aplica al Cliente la penalización recogida en el Anexo al Contrato de Arrendamiento de Terminal Móvil (Smartphone) en concepto de penalización por baja voluntaria". A esto, la compañía [REDACTED] le contesta que como no aparece el término "penalización" en la factura, no me pueden devolver el importe aunque lo sea.

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: Solicito: - La devolución de la cuantía pagada por la devolución del Smartphone, es decir, de 246,12 €. - La grabación de las llamadas descritas en los hechos y reclamadas a la compañía, en especial en la que doy el consentimiento verbal al contrato.

En su escrito de 26 de febrero de 2024: Yo, [REDACTED] con DNI [REDACTED] he recibido las últimas alegaciones del reclamado [REDACTED], con

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

fecha de 16 de febrero de 2024, en las que el reclamado se compromete a “efectuar un abono por importe de 246,12 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución del cargo emitido por [REDACTED] en la factura de 07/05/2023 en concepto de “incumplimiento por arrendamiento”. Este importe lo recibirá la cliente como descuento en la factura de fecha 12/03/2024”. La compañía no se ha puesto en contacto conmigo para acordar este proceder, si no que me ha sido notificado a través de este escrito de alegaciones. Por tanto, hago saber mi conformidad con estas alegaciones, siempre y cuando este abono se realice de forma efectiva en tiempo y forma estipulado. Puesto que la fecha del abono es posterior a la vista, y dado que desconozco si este escrito de alegación obliga a la parte reclamada a su cumplimiento, solicito que, si no fuera así, la Junta emita Laudo ESTIMATORIO en la reclamación presentada y expuesta en los escritos previos, y así ‘obligue’ a la compañía a cumplir con lo expuesto en sus alegaciones

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: Se recibe reclamación de la [REDACTED], donde solicita el abono del compromiso de permanencia generado por otro operador, tras activar sus líneas en [REDACTED]

Tras el estudio de la reclamación les indicamos para que se abone el compromiso de permanencia de otro operador, es necesario, que se remita la documentación que acredite el cobro y el pago donde se pueda ver el número de factura, el importe y el motivo de dicho importe, asociado a que línea, que las líneas estén activas con [REDACTED] con tarifas compatible con esta oferta y el periodo de envío de documentación sea de hasta un máximo de 4 meses desde el alta de la línea o cancelación de portabilidad saliente. Que analizada la documentación que aporta la cliente, no cumplen con las condiciones detalladas previamente, ya que en la factura que aporta del otro operador, no detalla a que línea o líneas corresponde.

Finalmente, les confirmamos que la titular de las líneas se encuentra al corriente de pago con esta compañía a día de hoy.

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.

SOLICITA

Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [REDACTED]. Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación planteada.

En su escrito de 06 de septiembre 2023 refiere: Tras haber recibido debidamente la contestación a la reclamación presentada en este mismo órgano, estoy en desacuerdo con dicha contestación, puesto que no se ajusta a la realidad de los hechos. En la solicitud de arbitraje ya expuse los hechos sucedidos con la empresa. Esta no ha aportado ninguna documentación que pruebe lo contrario (mientras que yo sí aporté la debida documentación). Aunque la prueba definitiva se encuentra en las grabaciones que solicité tanto a la compañía telefónica como a través de este organismo, las cuales no han sido facilitadas (en especial aquella en la que se da consentimiento al contrato de forma verbal), incumpliendo así con el Reglamento (UE) 2016/679, relativo a la protección de datos. Además, la información expuesta por la compañía en las alegaciones no se ajusta a la información concedida por dicha compañía en el momento de la contratación de sus servicios, incurriendo en un perjuicio hacia mí (de saberlo, no lo hubiera contratado). Y solicita: - La grabación de las llamadas descritas en los hechos y reclamadas a la compañía, en especial en la que doy el consentimiento verbal al contrato. - La devolución de la cuantía pagada por la devolución del Smartphone, es decir, de 246,12€

En su escrito de 16 de febrero de 2024 refiere: Tras realizar un estudio de la reclamación y en contestación a la misma, respecto a la solicitud del abono referente al cargo por penalización

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

emitido por el antiguo operador de [REDACTED], les confirmamos que tras revisar la documentación aportada en el expediente y de que las líneas [REDACTED] y [REDACTED] han sido activadas en esta mercantil el 09/03/2023 en un Pack Love Fútbol Total 2, junto con un compromiso de permanencia de 24 meses, se procede en este caso a efectuar un abono por importe de 246,12 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución del cargo emitido por [REDACTED] en la factura de 07/05/2023 en concepto de "incumplimiento por arrendamiento". Este importe lo recibirá la cliente como descuento en la factura de fecha 12/03/2024.

Con referencia al envío de la grabación de la llamada del 7 de marzo de 2023, les señalamos que éstas se graban de forma aleatoria con el único fin de mejorar la calidad de servicio, por lo que por motivos técnicos no es posible el envío de la misma.

Finalmente, les confirmamos que la titular de las líneas se encuentra al corriente de pago con esta compañía a día de hoy.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, y en el que la mercantil refiere: "abono por importe de 246,12 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución del cargo emitido por [REDACTED] en la factura de 07/05/2023 en concepto de "incumplimiento por arrendamiento". Este importe lo recibirá la cliente como descuento en la factura de fecha 12/03/2024". Por ello, se recogen dichas manifestaciones en este LAUDO CONCILIATORIO, con el acuerdo manifestado por el reclamada de devolución de 246,12 €.

Si dicho término no es cumplido por la mercantil en el plazo indicado, se recoge en este Laudo la devolución de dicho importe, 246,12 €, que deberá ser efectivo en el número de cuenta de la reclamante.

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.



Comunidad de Madrid

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

Madrid, 01 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL