

Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 10652.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 14 de marzo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

██████████, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALLES:

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.

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.-Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que el reclamante solicita a la adquisición de un terminal [REDACTED] y le indican que los recibiría en aproximadamente una semana, pero el terminal no le ha llegado y le están cobrando la cuota. Solicita el reintegro de las cantidades o cuotas pagada por el citado terminal ya que nunca lo recibió.

Sobre la documentación y/o manifestaciones del reclamado, cabe destacar lo siguiente:

“..Revisado el expediente, no he encontrado en nuestros sistemas ni petición ni contrato ni grabación ni contacto solicitando alta de terminal financiado, desde el dispositivo Oppo A54s 128 GB IMEI [REDACTED] entregado el 21 de diciembre de 2021. por lo que necesitaría nos ampliase la información sobre el dispositivo financiado, modelo, fecha petición, pedido y cualquier otra información que estime de interés.

No obstante, si compruebo que los importes que hace referencia el reclamante que se le cobran van asociados a contrato de financiación [REDACTED] por lo que necesitaría nos ampliase la información sobre el dispositivo financiado, modelo, fecha petición, medio de solicitud del terminal, pedido y cualquier otra información que estime de interés.

Respecto de la parte concerniente a la adquisición de un terminal móvil mediante financiación, es fundamental exponer la yuxtaposición de dos diferentes relaciones contractuales asumidas por un mismo cliente:

- Una relación jurídica es la correspondiente a los contratos de prestación de los diferentes servicios de telecomunicaciones móviles que firma el cliente final con [REDACTED] [REDACTED] (Compañía exclusivamente prestadora de servicios de telecomunicaciones móviles).



Comunidad de Madrid

• Otra relación jurídica es la referente al contrato para la financiación de terminales móviles que firman los clientes finales con [REDACTED] (Entidad Financiera de Crédito).

Por tanto, un mismo cliente tiene dos contratos diferentes y diferenciados: uno con [REDACTED] (para la recepción de servicios de telecomunicaciones móviles) y otro con [REDACTED]

[REDACTED] En el contexto de facilitar el conocimiento del cliente respecto de sus gastos mensuales móviles (tanto el abono de los servicios de telecomunicaciones como las cuotas de financiación amortizadas) el usuario de [REDACTED] (EN ADELANTE [REDACTED]), en lugar de recibir la comunicación de la cuota de financiación en un asiento de su cuenta bancaria, el cliente recibe el citado cargo incorporado en su factura de servicios móviles de [REDACTED]. Por lo tanto, del procedimiento expuesto resulta que [REDACTED] está actuando como mera gestora del cobro del pago de las cuotas originadas en la relación contractual existente entre dicho cliente y la Entidad Financiera [REDACTED] no es la titular del préstamo de financiación, sino que simplemente ejecuta actuaciones de gestión del cobro. [REDACTED] no es parte firmante del contrato de financiación. [REDACTED] es una empresa tercera ajena a dicha relación contractual. Por ello y en virtud de la vigente normativa de Protección de Datos, [REDACTED] no dispone ni tiene acceso a los contratos de los clientes de [REDACTED]. Luego la Entidad titular del contrato de financiación de terminales móviles es [REDACTED]. Siendo a [REDACTED], S.A., ([REDACTED]), a la Empresa a la cual debe reformular su solicitud de entrega del contrato firmado por el [REDACTED]

2.- Dar audiencia a las partes

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y concreta la pretensión en que desconoce todo lo relativo al supuesto contrato de financiación ya que él acudió a una tienda [REDACTED] para hacer la compra, firmó en una Tablet y no le dieron copia de nada ya nunca recibió el terminal.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito y manifiesta; “. “, respecto de la parte concerniente a la adquisición de un terminal móvil mediante financiación marca [REDACTED] S22, nos informan desde este departamento correspondiente que la solicitud se canceló el 24/11/2023 por desistimiento. A fecha 14/02/2024 se realizó transferencia al titular de 911,50€ que corresponden a las 10 cuotas emitidas al titular.

En cuanto al terminal Oppo A54s 128 GB IMEI [REDACTED] entregado el 21 de diciembre de 2021, consideramos que es correcto, al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 20,25, correspondiente a las facturas que detallamos, cantidad por la que expresamente formulamos reconvención. La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre las cuotas del citado terminal, 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 generar con posterioridad a esta fecha.”.

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 estimar totalmente la solicitud de [REDACTED] sobre el reintegro de todas las cuotas pagadas por la compra de un terminal [REDACTED] dado que nunca le fue entregado constando ya que la propia parte reclamada en este arbitraje ya reconoce que se canceló el contrato el 24/11/2023 por desistimiento y que a fecha 14/02/2024 realizó transferencia al titular de 911,50€ que corresponden a las 10 cuotas emitidas al titular.

Respecto a la reconvención planteada por [REDACTED] al reclamante de una deuda por importe



Comunidad de Madrid

de 20,25 EUROS, correspondiente al total de la deuda total existente sobre las cuotas restantes de un terminal Oppo A54s 128 GB IMEI [REDACTED] entregado el 21 de diciembre de 2021, SE DESESTIMA TOTALMENTE al no aportar [REDACTED], el contrato de compra y ni documentación aclarar y/o acredite el precio de compra, el número de plazos, los plazos pagados y los pendientes de pago por lo que debe considerar al corriente de pagos y deuda saldada respecto a la compra del terminal Oppo A54s 128 GB IMEI [REDACTED] entregado el 21 de diciembre de 2021.

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, 14 de marzo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [REDACTED]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [REDACTED]

Firmado digitalmente por:
Fecha: 2024.03.22 13:04