



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 11786.8/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 09 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 AS.PARA LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES DE LOS CONSUMIDORES DE LA C.M., 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: La reclamante refiere que siendo cliente de [REDACTED], en fecha 6 julio y a través de la Web de [REDACTED] adquirió un televisor, [REDACTED] de 65 €, Smart TV, haciendo un pago inicial por importe de 367,20 €, así como 24 cuotas a razón de 10,2 €/mes. El pago inicial lo abono mediante la tarjeta de crédito de su prima Doña [REDACTED]. Pero la mercantil refiere que su pedido no aparecía registrado, ni por tanto el ingreso efectuado correspondiente al pago inicial, por importe de 387,20 €

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 se acuerde a la mayor brevedad el televisor [REDACTED] de 65 ", Smart TV por el que pagué la cuota inicial de 367,20 €.

En su escrito de 08 de septiembre de 2023 refiere: "Que no dispongo de factura, ya que la empresa no me la facilitó, alegando que no he pagado, lo que no es cierto. Aporto nuevamente el justificante de pago. El pago fue realizado por otra persona de mi familia, pero en el justificante de pago adjunto fue realizado por otra persona de mi familia, pero en el justificante de pago adjunto puede comprobarse que se abona exactamente el precio del televisor comprado. De hecho, en la primera conversación telefónica con [REDACTED] el agente me indicó que esta visualizando el pago y me confirmó el importe exacto.

Se quiere subsanar un error cometido en la solicitud de arbitraje, en la que se indicaba que la compra se realizó el 06/07/2023, siendo que tuvo el 06/06/2023.

En su escrito del 23 de noviembre de 2023 refiere: "Primero: que esta parte muestra su total disconformidad a las alegaciones realizadas de adverso, toda vez que como ya acredité, realicé la compra del televisor el pasado 7/06/2023 siendo abonada la primera cuota por importe de 367,20€, con la tarjeta de crédito de mi prima, [REDACTED], que no se llegó a

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

registrar en sus archivos, si bien ese mismo día contacté con un agente de la operadora reclamada que me indicó que tenía un saldo en mi favor por dicho importe; Segunda: Peso a los hechos descritos en el apartado precedente, ni han puesto a mi disposición el dispositivo, ni han realizado la devolución del importe abonado, lo que supone un total vulneración de mis derechos como consumidor, según lo expuesto en la Ley General para la defensa de Consumidores y usuarios, motivo por el cual solicito además de la continuación de este procedimiento, que se inicie un expediente sancionador frente a esta mercantil”.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: “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, respecto al televisor que la cliente manifiesta haber contratado y el pago realizado para la adquisición del mismo, les informamos de que no consta registrada en [REDACTED], la adquisición de ningún dispositivo para el contrato de la abonada con fecha 07/06/2023. Del mismo modo, les señalamos que, con los datos aportados, [REDACTED] no ha localizado ningún pago de 367,20 euros (impuestos incluidos), que la reclamante manifiesta haber realizado como pago inicial para el abono de dicho dispositivo.

Por lo anteriormente expuesto, [REDACTED] desestima la reclamación formulada por Dña. [REDACTED], ya que no hay constancia de la contratación de ningún dispositivo por parte de la abonada en la fecha indicada, sin que proceda, por tanto, el envío del televisor solicitado.

Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, la cliente se encuentra al corriente de pago con [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.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente:

- 1º No consta la oferta/ publicidad de la TV donde vengan las condiciones de la misma.**
- 2º El importe aportado y justificado consta un cargo concreto por un familiar pero no refiere en concepto de que es.**

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD y no teniendo medios suficientes de prueba y documentos que acredite lo que refiere la reclamante, **NO SE ENTRA A CONOCER** las pretensiones de la reclamante, dejando expedita la vía judicial, si considera oportuno para reclamar sus pretensiones.

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



Comunidad de Madrid

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, 09 de abril de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]

