



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 14813.6/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 24 de julio 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 UNION CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2024 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 día 12 de junio se da de alta en [REDACTED] de fibra, 2 líneas móviles y televisión. [REDACTED], que es mi compañía de origen, al recibir la petición de portabilidad la llaman para que no se vaya y le hace una oferta mejor que acepta.

El día 15 de junio se cursan las bajas de las líneas de la fibra y de la TV, y le confirman por teléfono y mensaje la compañía que se han efectuado correctamente todas las bajas.

Para la devolución de los aparatos recibidos mandan un código al teléfono con el que tiene que ir a correos, cogiéndole solo el decodificador y queda pendiente el router y teléfono fijo, que no ha podido devolverse con el mismo código y no le han enviado otro.

La dicen en repetidas ocasiones al teléfono que me van a mandar otro código para la devolución del resto de aparatos, que no llegan en ningún momento, después de casi dos semanas de espera sin solución.

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 solicita: "Yo hice la compra/contratación en tienda física, por lo tanto, cuando al día siguiente de esta no se produjo la portabilidad, acudí a la misma tienda para hacer la devolución. Personada en la tienda de la compra en dos ocasiones, la primera de ellas a las 48 horas de la firma del contrato, la persona que me atiende que es la misma que me hace el contrato, ante mi intención de dejar los aparatos en la tienda, me dice que dicha recogida no se puede realizar, por orden expresa de la empresa, ya que las devoluciones se producen por código al móvil, y se hace a través de Correos directamente a [REDACTED]. Además, me insiste en que la norma es obvia ya que, en la tienda, que son locales pequeños, no hay espacio para ese almacenamiento de productos

Quiero insistir en que todas las comunicaciones presenciales y telefónicas, fueron un engaño. Después de la baja, en atención al cliente no me contestaban aduciendo que no lo era. Y en la tienda tampoco había ninguna solución. Vuelvo a insistir, el aparato y a las tarjetas están sin

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

utilizar a su disposición, ya que hasta ahora no he podido entregarlo en ningún sitio por negativa de la empresa a recogerlo. El día 12 de junio me di de alta en [REDACTED] en fibra, 2 líneas móviles y televisión. [REDACTED], que es mi compañía de origen, al recibir la petición de portabilidad me llama para que no me vaya y me hace una oferta mejor que yo acepto. El día 15 se cursan las bajas de las líneas de la fibra y de la tv, me confirman por teléfono y mensaje que se han efectuado correctamente todas las bajas. para la devolución de los aparatos recibidos me mandan un código al teléfono con el tengo que ir a correos, cogiéndome solo el decodificador. Queda pendiente el router y teléfono fijo, que no ha podido devolverse con el mismo código y no me han enviado otro. Me dicen en repetidas ocasiones al teléfono que me van a mandar otro código para la devolución del resto de aparatos, que no llegan en ningún momento. después de casi dos semanas de espera sin solución, estoy segura que no me mandan el código de devolución para que pasen los 14 días de desestimación para decir que yo no he querido devolverlo. Hoy día 28 ya no me cogen el teléfono, al identificarme, se corta la llamada. no es posible el contacto ni la reclamación, por lo que acudo a un punto de venta físico para poder realizarla. El 26 y 27 de junio he intentado poner reclamación por teléfono. solo ha sido posible poner lo que llamar ticket de interacción, de lo que no te mandan copia. los números de identificación son 139434113 y 2147980321.

En la tienda [REDACTED] donde estoy, tampoco recogen los equipos ni pueden hacer nada para solucionar mi problema que la empresa [REDACTED] desista de su reclamación de pago, así como que borre todos mis datos personales de sus archivos. que dado que la empresa [REDACTED] ha entregado mis datos a un tercero, Asesoría Jurídica Konecta legal and collections, para el cobro de una deuda inexistente, sea castigada por ello. que la empresa asesoría jurídica conecta legal and colectivos, borre también todos mis datos y por ello solicito: poder devolver los equipos router y fijo, que quedan en mi poder y que no se produzca ningún cargo a mi cuenta. Nunca se llevaron a cargo las portabilidades ni se utilizaron las tarjetas ni equipos enviados. Están en mi poder los mensajes que [REDACTED] ha mandado a mi móvil confirmando la baja y resto de gestiones".

En su escrito de 14 de diciembre de 2024 refiere: Pongo en su conocimiento que he recibido a través de correo electrónico enviado por Vds., las alegaciones que la empresa [REDACTED] envía en relación a mi denuncia y posterior petición de arbitraje a través de este Instituto. También quiero hacer constar que las alegaciones que remiten son las mismas que se me enviaron cuando hice la denuncia. Por lo que, al no estar de acuerdo en sus manifestaciones, solicite el arbitraje. Ya que son las mismas, vuelvo a no estar conforme con sus alegaciones y quiero mantener mi petición de arbitraje.

Quiero hacer costar de nuevo como ya hice en el proceso de denuncia, que la empresa [REDACTED]:

- Nunca me dio ningún servicio, ni puso en marcha ningún aparato, ni tuve línea. El aparato al que hace referencia está en su caja y sin usar. También me enviaron un router y el decodificador.
- Al día siguiente de la llegada por mensajero de los aparatos, transcurridos dos días desde la compra, y ya que no se iba a producir la portabilidad de las líneas ni ningún otro servicio, acudí a la tienda física donde había hecho la compra para devolver los aparatos. En la tienda se me informó que tenían prohibida la recogida de devoluciones, ya que tenía que esperar la llegada de un código para hacerla a través de correos. Atendiendo a las explicaciones del empleado, que también me explicitaba que por espacio físico era comprensible la medida, acepté la información y esperé a que me llegara dicho código.
- Cuando llego el código, acudí a Correos. Pero me dijeron que el código era solo para el Router y decodificador. Que hablase con la compañía. Esto significa que reconocieron que estaba en tiempo para la devolución de los aparatos.
- La compañía me dijo que no me preocupara que me mandaban otro código. Pero, aunque hice varias llamadas reclamándolo, nunca llego. Por ello, hice la denuncia ante consumo.
- La empresa no ha respetado mi derecho de devolución, mi derecho de cambiar de opinión. Y, además, ha tratado de engañarme con el método de devolución, para que



Comunidad de Madrid

tenga que quedarme con un aparato que no tiene ningún uso sin sus servicios, obligándome implícitamente por ello a tener que contratar las líneas telefónicas.

SOLICITO: 1º Que la empresa [REDACTED] RECONOZCA mi devolución del aparato por haberse hecho en tiempo y forma, como demuestra el que se recogieran dos de los tres aparatos enviados y 2º Que deje de reclamarme cantidad alguna por dicho aparato. Este sigue a su disposición, en su embalaje original y sin haber tenido ningún uso”.

En su escrito de 08 de enero de 2024 refiere:” que habiendo recibido notificación de este servicio con fecha 5 de enero. que presente escrito por correo electrónico el pasado 13 de diciembre con la exposición de los hechos y el solicito correspondiente página 2 de 3 solicita que la empresa [REDACTED] deje de reclamarme cantidad alguna por ninguna factura de las emitidas por ellos. queda a disposición de [REDACTED] la recogida de un aparato que obra en mi poder, de los tres que me enviaron, en su embalaje de entrega y sin utilizar, que dicha empresa no quiso recoger como si hizo con dos de ellos, demostrando la fecha de esta recogida que la devolución se hizo en tiempo y forma

En su escrito de 3 de junio de 2024 refiere: Por el presente pongo en su conocimiento que no se ha producido ninguna comunicación con la empresa denunciada, por lo que mantengo mi petición de anulación de las pretensiones de la empresa [REDACTED]. Que sigo teniendo a disposición de la misma el aparato que pretende cobrarme, en su embalaje original, sin abrir y por supuesto sin utilización, ya que nunca tuve servicio de ningún tipo de esta compañía. Que sea reconocido el hecho de que no cumplieron con mi derecho a la devolución, que yo intente efectuar por presentación en tienda y de forma telefónica, desde las 48 horas siguientes a la compra, como se puede comprobar en las llamadas efectuadas que fueron grabadas, según me informaron

La parte reclamada no comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 7 de diciembre de 2023: “.Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la [REDACTED], le comunicamos que nos reiteramos en nuestro escrito anterior de noviembre de 2023, y queremos informarle que los 180 € (impuestos indirectos incluidos) corresponden a la factura YD23-000554977 de 21 de junio, la cual recoge las cuotas de financiación del router 5G.

Dicho router se obtiene con una compra financiada a plazos y por lo tanto la devolución del mismo no se genera a través de código de devolución sino con devolución directa en la tienda donde se compró en los 7 días posteriores a dicha compra.

Al no devolverse en plazo, la factura es correcta.

Aprovechamos para recordar a [REDACTED] que para realizar el pago de los 180€ (impuestos indirectos incluidos) las vías de pago son:

En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora [REDACTED]

Mediante transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] al número de cuenta [REDACTED] (Banco Santander Central Hispano)

En ambas situaciones el pago debe ser identificado indicando como referencia su DNI y número de cliente [REDACTED]

En su escrito de 11 de julio de 2024 se ratifica en lo anterior.

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

1º Queda acreditado que la contratación del pack con la mercantil no llega a materializarse, ya que no se realiza la portabilidad con una contraoferta de su antigua operador, por lo que no se llegan a utilizar los dispositivos.

2º Se contrata un pack y la reclamante puede entregar el descodificador, es decir, parte de los dispositivos, pero no el Router 5 G, ya que, al realizar la contratación por teléfono, no le envían



Comunidad de Madrid

código alguno para la devolución del resto de los elementos.

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y quedando acreditado que la mercantil no ha facilitado los elementos necesarios a la reclamante para realizar el desistimiento de contrato en el plazo que estable la ley, por lo que **SE ESTIMAN TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante y no debe proceder al abono de 180 € de la factura YD23-000554977 de 21 de junio del Router 5 G.

Así mismo, la mercantil debe facilitar a la reclamante, el código necesario para la devolución del dispositivo Router 5 G, en el plazo de un mes.

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, 24 de julio de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL