



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 09698.0/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 26 de mayo de 2025 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 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 26 de agosto de 2022, [REDACTED] le envió un terminal iPhone 13 Pro Max tras aprobarme un financiamiento. 2. Al no encontrarme en casa, lo recibió y abrió entre el 3 y el 5 de septiembre de 2022, momento en el que detectó fallos. 3. El 5 o 6 de septiembre de 2022, notifica la incidencia a [REDACTED] solicitando la devolución del terminal. 4. [REDACTED] indicó que debía devolverlo mediante un servicio de recogida, ya que la compra fue online. 5. [REDACTED] envió un mensajero a recoger el terminal. Le entregaron un acuse de recibo donde consta la devolución. 6. Posteriormente, [REDACTED] le contactó para preguntarme si quería que me devolvieran el mismo terminal, lo cual rechazó. 7. A pesar de haber devuelto el terminal, [REDACTED] continuó cobrándole su financiación y el seguro. 8. Durante tres o cuatro meses (hasta diciembre de 2022), pagó facturas con estos importes indebidos. 9. En enero de 2023, al no resolverse la incidencia, se negó a seguir pagando hasta corregir los cobros indebidos. 10. [REDACTED] le indicó que no tenía constancia de la devolución, a pesar de que envió el acuse en varias ocasiones. 11. [REDACTED] le proporcionó correos electrónicos incorrectos, lo que dificultó la resolución del problema. 12. [REDACTED] continuó emitiendo facturas y bloqueó sus servicios sin permitirle darme de baja. 13. Finalmente, se cambié de operador. [REDACTED] ahora le reclama una deuda de más de 2.100 euros.

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: "1. Se reconozca oficialmente la devolución del terminal. 2. Se anulen los cobros indebidos (terminal y seguro). 3. Se ajuste la deuda real. 4. Se excluya mi nombre de listas de morosos. 5. Se ordene la eliminación de mi nombre de cualquier lista de morosos y se reconozca el daño causado".



Comunidad de Madrid

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando en su escrito de 20 de octubre de 2024 refiere: "Nos dirigimos a usted en respuesta a su escrito de fecha 19 de octubre de 2023, en el que se nos traslada la cuestión planteada por [REDACTED], con número de referencia 21 -**ARBC - 09698.0/2023**."

Tras revisar los hechos planteados en su escrito, deseamos informar a la Sra. [REDACTED] que según consta en nuestros registros, no hemos recibido el terminal iPhone 13 Pro Max 358538324046264 que nos reclama, por tanto, la facturación de los pagos aplazados es correcta. En este sentido, la garantía de origen es de 30 días naturales, verificamos que no se ha generado orden de recogida por parte de [REDACTED] no obstante, si lo ha adquirido en tienda, acudirá únicamente a la tienda donde lo ha adquirido, teniendo en cuenta que el plazo estimado de respuesta es de 72 horas, ya que depende de la aceptación y verificación por parte del Operador Logístico.

Respecto al justificante del paquete que nos facilita entregado en Correos Express, comunicarle que puede consultar con dicha agencia de transporte el paradero del mismo.

Por otra parte, deseamos comunicar a Dña. [REDACTED] que tiene un importe pendiente de pago de 2194,42€, impuestos indirectos incluidos, por los pagos aplazados de los terminales y las facturas de consumo con fecha de emisión 22 de enero de 2023 hasta el 22 de septiembre (que adjuntamos a este escrito) y cuya reconvencción expresa le solicitamos.

Aprovechamos para recordar a la Sra. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago con tarjeta de crédito:

* A través de la web [REDACTED] Pagos [http://www.\[REDACTED\]](http://www.[REDACTED])

* Mediante la Web o App Mi [REDACTED]: validándose con su usuario y contraseña en Mi

[REDACTED] / Mis facturas / Estado de mis pagos - Pago mediante transferencia bancaria:

Transferencia a nombre de Vodafone al número de

cuenta [REDACTED] (Banco Santander Central Hispano), indicando como referencia su DNI y número de teléfono [REDACTED].

Asimismo, les comunicamos que los datos personales a la Sra. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por Vodafone".

En su escrito de 24 de marzo de 2025 refiere: De acuerdo con su citación para arbitraje correspondiente a la reclamación interpuesta por [REDACTED] nos complace realizar las alegaciones pertinentes, ante la imposibilidad de asistencia a la misma, con el ruego de que sean leídas ante el reclamante y éste Colegio Arbitral.

Una vez realizadas las comprobaciones oportunas y analizados los hechos descritos por la Sra. [REDACTED] a día de hoy tiene una deuda total en [REDACTED] de 2371,42€ impuestos indirectos incluidos, correspondiente a las facturas que han sido devueltas por la entidad bancaria en la cual tenía domiciliados los pagos.

Respecto, a lo mencionado anteriormente, informar a la [REDACTED] que, corresponde a las facturas número YI23-001426508, YI23-002878628, YI23-004310720, ZI23-001154671, YI23-007126561, YI23-008512335, ZI23-002589645.

Asimismo, le comunicamos que en referencia al terminal modelo Apple iPhone 13 Pro Max no consta que haya sido entregado en Vodafone.

En este sentido, indicar a [REDACTED] que, con fecha 23 de agosto de 2022 adquiere un terminal modelo Apple iPhone 13 Pro Max por importe total de 1416€ impuestos indirectos incluidos, la modalidad de pago a plazos durante 24 meses y una cuota mensual de 59€ impuestos indirectos incluidos.

En este mismo orden y dirección, adjuntamos copia del contrato, de la aceptación de la oferta, así como del Seguro móvil que contrató con una Franquicia por uso de 120€ impuestos indirectos incluidos y una cuota mensual de 20€ impuestos indirectos incluidos.

En el orden de las ideas anteriores informar a la Sra. [REDACTED] que, tras la entrega del terminal, ha pagado las facturas número ZI22-003022390, YI22-015842671, YI22-017373449 y YI22-



Comunidad de Madrid

018848075, en las cuales abona la cuota mensual del terminal Apple iPhone 13 Pro, siendo el total pagado de 4 cuotas por un total de 236€ impuestos indirectos incluidos.

Cabe agregar que, tal y como se ha informado anteriormente, [REDACTED] no ha recibido el terminal Apple iPhone 13 Pro, por lo que no procede anular las cuotas pendientes de dicho terminal.

En consecuencia, deseamos informar a Dña. [REDACTED] que, a día de hoy tiene pendiente 20 cuotas del terminal modelo Apple iPhone 13 Pro, siendo el total pendiente de pago de 1180€ impuestos indirectos incluidos., por lo que dicha deuda es correcta y no procede anularla, así como devolver las 4 cuotas pagadas del terminal.

Por otra parte, ha adquirido el terminal modelo Samsung Galaxy S21 Ultra 5G por importe total de 888€ impuestos indirectos incluidos, con la modalidad de pago a plazos durante 24 meses y una cuota mensual a pagar de 37€ impuestos indirectos incluidos, por lo que a día de hoy tiene pendiente de pago 7 cuotas del terminal siendo el total pendiente de pago de 259€ impuestos indirectos incluidos.

En el orden de las ideas anteriores, indicar a la Sra. [REDACTED] que ha adquirido el terminal modelo Xiaomi Redmi Note 11 Pro 5G 128GB Grey por importe total de 239,76€ impuestos indirectos incluidos, con la modalidad de pago a plazos durante 24 meses y una cuota mensual a pagar de 9,99€ impuestos indirectos incluidos al mes, y a día de hoy tiene pendiente de pago la totalidad de las cuotas al no haber abonado ninguna.

Deseamos informar que, tal y como se puede observar presenta consumos en todas las facturas, hasta la baja total y en las últimas facturas únicamente se facturan las cuotas de los terminales, así como las cuotas del Seguro y la cuota por Cargo por compromiso en tarifa que aparece en la factura número ZI23-001154671 por un total de 95,14€ impuestos indirectos incluidos y corresponde a la permanencia del terminal Apple iPhone 13 Pro Max.

Precisando de una vez, indicar a Dña. [REDACTED] que, las facturas presentan consumos hasta la baja total que ha adquirido unos terminales a plazos los cuales han sido entregados y no constan devueltos por lo que no procede anular la deuda pendiente de pago.

A manera de resumen final, informar a la Sra. [REDACTED] que, la deuda total a día de hoy es de 2371,42€€ impuestos indirectos incluidos y cuya reconvención expresa le solicitamos.

Aprovechamos para recordarle a Dña. [REDACTED] que para el pago del importe pendiente las vías disponibles son:

- Pago mediante transferencia bancaria:
- En Cualquier oficina del Banco Santander Central Hispano a través de la cuenta emisora X011669
- 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]

Asimismo, les comunicamos que los datos personales Dña. [REDACTED] han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial negativa que, en su caso, hubiera sido incluido por [REDACTED].

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, no queda acreditado fehacientemente la devolución del terminal, puesto que el justificante aportado se corresponde con la etiqueta del envío y con la única validación de la firma del reclamante. No consta el seguimiento logístico de la empresa de transportes y ningún otro documento que acredite la recepción del terminal por la parte reclamada.

Así mismo, en factura del día 22 de enero de 2023 consta un pago de franquicia por el seguro del terminal reclamado y con fecha de movimiento de 10 de enero 2023, de lo que se deduce que se hizo uso del seguro del terminal en una fecha posterior a las fechas en que refiere la reclamante la devolución.



Comunidad de Madrid

RTE: [REDACTED] CALLE: [REDACTED] CONTACTO: [REDACTED]	Correos Express Env: R0468913902 Envío retorno
Env. Cli: Ref. Cli 205 Peso: Bulto: 1 de 1	 9 789870 254652
[REDACTED]	
28001 MADRID MODEL:IPHONE 13 PRO MAX	
Observaciones: El Corte Inglés, Centro Comercial	PAQ 24 - España

Tras lo cual, y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y se DESESTIMAN las pretensiones de la reclamante no quedando acreditado la devolución del terminal.

Así mismo, se ESTIMA TOTALMENTE, la reconvencción solicitada por la mercantil de las facturas pendientes de pago de importe 2.371,42 €.

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, 26 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]