



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 13320.1/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 07 de mayo de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D./D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D./D^a [REDACTED], en representación de la Asociación ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D./D^a [REDACTED], en representación de ARBITEL 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 día 10 de mayo de 2024 va a la tienda [REDACTED] del centro comercial Parque Corredor para indicarles que se iba a cambiar de compañía cuando terminase la permanencia. Asimismo indican a la dependienta que tiene dos móviles financiados con ellos y que el último pago en vez de pagarlo, querían devolverlos, siendo informados que hay que hacerlo en la última cuota.

Hacen la portabilidad a [REDACTED] y en otro centro comercial, la dependienta no quiere recoger los terminales porque ya no son clientes.

Solicita que se haga la devolución de los terminales y que no cobren la última cuota.

LA EMPRESA presenta escrito en fecha 13 de diciembre de 2024, que es trasladado a la otra parte y mediante el cual la empresa expone:

Nos reiteramos en la respuesta emitida ante la OMIC de Daganzo de Arriba expediente 4235/2024, en fecha 07 de agosto de 2024. Tal y como consta en la "condición particular de permanencia asociada a la adquisición del teléfono, módem o portátil:

"En caso de que se produzca la baja del Cliente (...), se producirá el vencimiento anticipado de todas las cuotas del Pago Aplazado que pudiesen encontrarse pendientes a la fecha de la baja o cambio de plan de precios. Dichas cantidades serán oportunamente facturadas al Cliente."

Las líneas cursaron baja de la compañía con fecha 10 de junio de 2024 y la solicitud de devolución se hizo posteriormente, por lo que al no cumplirse los requisitos contemplados en la citada condición particular no es posible aceptar la devolución del terminal. Actualmente mantiene pendiente de pago el importe de 332,40 €, correspondiente a la factura YC240009467946.

LA RECLAMANTE por escrito señala que la factura que le reclama [REDACTED] por importe de 332,40€, refleja un importe por consumo de 34,40 euros, hasta que realizó la portabilidad y 298 € de cuota final de los terminales que quiere devolver. Indica que no se niega a pagar el consumo y solicita que dejen sin efecto la cuota final reclamada por las alegaciones efectuadas anteriormente y que reproduce.



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 escrita a las partes.

LA EMPRESA en diferentes escritos para el acto de audiencia, reitera las alegaciones efectuadas anteriormente.

EL RECLAMANTE no presenta nuevas alegaciones para el acto de audiencia, por lo que se da por reproducida toda la información y documentación que consta incorporada al expediente.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en DERECHO:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión de la reclamante y **PARCIALMENTE** la reconvención de la empresa reclamada, **debiendo abonar la solicitante la cantidad total de 34,40 euros** por el cargo de consumo que aparece en la factura YC240009467946, y la empresa anular el resto de conceptos que aparecen en la misma correspondientes a cuota pago final de [REDACTED] 189,00 y de [REDACTED] 5G 109,00€ (298 euros).

La reclamante manifiesta que en base al contrato suscrito con la empresa acudió a una tienda física para informar que se iba a cambiar de compañía cuando terminase su permanencia y que su interés era devolver los terminales.

Consta incorporado al expediente el citado contrato de servicios y en el mismo se establece que “ la última cuota de la financiación PODRÁ o bien pagarla o bien después de los 15 días siguientes al pago de la cuota 24, entregar el terminal móvil como sustitución del pago.

La reclamante asimismo aporta un folleto informativo emitido por la empresa reclamada, en el que se indica que que la devolución del terminal se puede hacer en tiendas Yoigo entre los día 1 y 20 de la cuota 24, manifestando la interesada que se persona el 10 de junio de 2024 en el establecimiento y no atienden su solicitud. Esta circunstancia no ha sido desvirtuada por la entidad.

La normativa aplicable , en concreto Artículo 20.1 del TRLGCIU establece la necesidad de información en la oferta comercial de bienes y servicios : Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, y siempre que no pueda desprenderse claramente del contexto....

El artículo 60.1 del TRLGCIU establece que: *antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.*



Comunidad de Madrid

2.- *serán relevantes* Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además d) *Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.*f) *La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.*

Se considera que no existe una concordancia entre las cláusulas del contrato y el resto de información proporcionada a la consumidora, ya que el contrato en relación al pago aplazado (resolución), establece que: “ *la baja en el servicio contratado o la realización de un Renuevo podrá traer consigo el vencimiento anticipado de los pagos que deberán ser abonados de una sola vez. En los 15 días siguientes al pago de la cuota 24.....().. podrás acogerte a la opción ofrecida por Yoigo de sustituir el pago pago final por la entrega del móvil , siempre que se encienda y la pantalla no esté dañada.*”

No se menciona en lugar alguno del contrato que fuera un requisito imprescindible que el usuario, debiera estar en ese momento en alta con la compañía.

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.

La empresa contactará con la reclamante, dentro de los primeros diez días del cumplimiento de este laudo, para que ésta entregue los terminales en la forma acordada y caso de que no se indique, la reclamante podrá disponer libremente de ellos.

El abono de la cantidad (34,40 €) 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, 07 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted]

Fdo.: [Redacted]