



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16227.8/2024

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 29 de mayo de 2025 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 ASOCIACION PARA LA DEFENSA DE LOS USUARIOS DE BANCOS, CAJAS Y SEGUROS DE LA COMUNIDAD DE MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 2025 debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Este órgano arbitral ha sido nombrado por resolución del presidente de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, tras recibir la solicitud de arbitraje del reclamante y verificar la existencia de convenio arbitral entre las partes.

Se inició la Audiencia con la lectura de la solicitud de arbitraje de 14/11/2024 que puede resumirse en que el reclamante contrató 3 teléfonos a la reclamada, pero sólo fueron entregados dos que recogió su hija, así como una tarjeta SIM; la empresa reclamada sólo les envía el justificante de haber recogido un bulto, cuando ella firmó por dos bultos. Solicitud: "Acrediten la entrega de todos los pedidos (3 teléfonos y 1 tarjeta), sea entregado de forma inmediata el terminal que falta o anulación financiación".

El reclamante aporta:

- Justificación de la contratación realizada.
- Contestación de la reclamada a la OMIC de Torrejón de Ardoz, de 23.10.2024, en la que manifiesta que los terminales y la tarjeta SIM solicitada fueron entregados en el domicilio del cliente el 24.09.2024 y aportan los albaranes de entrega.
 - o Albarán de entrega de la reclamada, de 23.09.2024, de una triple HalfSim, teléfono [REDACTED]. N° de pedido 528780914.
 - o Justificantes de los tres teléfonos adquiridos, de 23.09.2024, que indican que "junto a esta carta te enviamos el equipo que has solicitado":
 - Xiaomi Redmi Note 13 pro 5G 256 GB negro, n° de pedido 7001683646
 - Xiaomi Redmi Note 13 pro 5G 256 GB morado, n° de pedido 7001683654.
 - Samsung Galaxy A55 5G 128 GB azul, n° de pedido 7001683660.
 - o Justificante de la empresa de transportes, de fecha 24.09.2024 a las 14:59h, n° de pedido/envío 7001683660, 1 bulto 0,40 kgs, firmado [REDACTED]
 - o Justificante de la empresa de transportes, de fecha 24.09.2024 a las 14:59, n° de pedido/envío 7001683646, 1 bulto 0,70 kgs, firmado [REDACTED] Aporta el reclamante embalaje de este pedido (1/1).
 - o Justificante de la empresa de transportes, de fecha 24.09.2024 a las 14:59, n° de pedido/envío 7001683654, 1 bulto 0,60 kgs, firmado [REDACTED] Aporta el



Comunidad de Madrid

- reclamante embalaje de este pedido (1/1).
- Aporta, juntos a los anteriores embalajes, otro con nº de pedido 7001683321, de [REDACTED]

La empresa reclamada presenta escrito de 19/12/2024 en el que manifiesta que "... les notificamos que el 21/09/2024 el cliente realizó la contratación de tres dispositivos en la modalidad venta a plazos. En concreto, contrató un dispositivo Xiaomi Redmi Note 13 Pro 5G Negro, asociado al teléfono [REDACTED] por 24 cuotas de 9,50 euros (impuestos incluidos); un dispositivo Xiaomi Redmi Note 13 Pro 5G Morado asociado al teléfono [REDACTED] por 24 cuotas de 10 euros (impuestos incluidos); y un dispositivo Samsung Galaxy A55 5G Azul, asociado al teléfono [REDACTED], por 24 cuotas de 13 euros (impuestos incluidos). Los terminales anteriormente citados, y la tarjeta SIM solicitada para la línea [REDACTED], fueron entregados en el domicilio del cliente el día 24/09/2024. Adjuntamos los albaranes de la entrega y los comprobantes de la entrega de los mismos. En relación a lo anterior, les confirmamos que la facturación emitida respecto a los dispositivos contratados es correcta".

La empresa reclamada aporta los albaranes de entrega y los comprobantes de entrega ya existentes en el expediente: aporta 3 albaranes de [REDACTED] nº de pedido 7001683660, 7001683646 y nº 7001683654.

El reclamante presenta escrito de 28/01/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, estando pendiente de entrega el Samsung Galaxy A55 o, en su defecto, se elimine el cargo de 13€ por este dispositivo y se devuelvan los plazos ya abonados por el terminal no entregado.

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

El reclamante comparece en el acto de audiencia mediante escrito de 28/05/2025 en el que se reitera en sus manifestaciones anteriores, concretando que "El repartidor llega a mi casa el día 24 de septiembre de 2024 a las 14:59 horas y le atiende mi hija [REDACTED]. Le entrega dos paquetes, que tienen un teléfono cada uno Xiaomi Pro 13G. El mismo día 24 de septiembre, sobre las 16:00 horas, vuelve otro repartidor y nos deja otro paquete, más pequeño, con una tarjeta SIM. Esa misma tarde, llamamos a [REDACTED] para indicarles que faltaba por entregar el teléfono que debía acompañar a la tarjeta SIM, concretamente un Samsung Galaxy A55 (color azul) y nos dicen que no nos preocupemos, que en 48 horas os harán entrega de este terminal. El motivo por el que esa misma tarde no se denuncia, es que [REDACTED] nos dice que están comprobando esta incidencia y que tenemos que esperar un mínimo de 72 horas. Les hemos solicitado que procedan a bloquear este terminal y no conseguimos averiguar el motivo por el que no lo hacen ya que me lo siguen cobrando. No cuadra el peso que dicen los repartidores que tienen los paquetes entregados, ya que la tarjeta SIM no pesa, en absoluto, lo que pesa un teléfono (el que dice el repartidor que ha entregado). En este momento nos encontramos con que estamos pagando un teléfono que no nos han entregado, por tanto, solicitamos que nos entreguen el teléfono móvil o que me devuelvan las cantidades abonadas, ya que tenemos una situación de indefensión absoluta ante esta situación".

La empresa reclamada no comparece en el acto de audiencia, dándose por reproducidas sus manifestaciones anteriores.



Comunidad de Madrid

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** las pretensiones del reclamante puesto que este Colegio entiende que la empresa reclamada no acredita fehacientemente la entrega del terminal Samsung Galaxy A55, por lo que deberá proceder a la anulación del contrato de compraventa de dicho teléfono, así como de las penalizaciones asociadas al mismo, bloquear el número IMEI del teléfono móvil y devolver al reclamante las cuotas facturadas por dicho terminal.

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.

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, 29 de mayo de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: