



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00255.0/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 18 de abril de 2018 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 AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M., debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de COLEGIOS OFICIAL DE INGENIEROS DE TELECOMUNICACIONES debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que: siendo ya cliente de [REDACTED] el 23 de noviembre de 2017 compró un teléfono iPhone 8 a través de la web de [REDACTED] que iba asociado a la línea [REDACTED] y el teléfono se entregaba en la tienda [REDACTED] del [REDACTED]. El teléfono se pagaba en 24 cuotas de 30,50 €, que se cargaban en la factura mensual, junto con otros servicios que ya tenía contratados. La compra implicaba un compromiso de permanencia de 38 meses en la línea [REDACTED]. El 24 de noviembre de 2017 recibió un sms indicándole que ya podía recoger el teléfono en la tienda. Al presentarse en la tienda le indicaron que allí no habían recibido el teléfono y que contactar con atención al cliente. Llamó y le indicaron que en su sistema les aparece que el teléfono había sido entregado en tienda. Al ponerse en contacto con el empleado de la tienda, dijo que no habían recibido el teléfono. Volvió a la tienda, y le insistieron que no habían recibido el teléfono, por lo que presentó na hoja de reclamaciones. En paralelo, durante más de tres semanas, ha estado llamando a diferentes teléfonos de [REDACTED] ya que le han derivado de departamento en departamento, además de escribir al departamento de "reclamaciones. Las respuestas se han producido en función del día y de quien haya respondido, pero no ofrecen solución. Sigue sin recibir el teléfono y el que tiene se apaga constantemente. En la primera factura que ha recibido tras la compra del teléfono le han cobrado la primera cuota del teléfono no entregado (30,50 € IVA incluido) y 9 € de gastos de envío que no aplicaban, ya que al recoger el teléfono en la tienda no había que abonar gastos de envío. Tampoco le han aplicado en la línea [REDACTED] la tarifa de 17 € con IVA incluido que indiciaban en el comprobante de compra, cobrándole 27 €. No le



han abonado los 39,50 € que le han cobrado sin motivo. Por ello, solicita: el abono de los 30,50 € correspondientes a la primera cuota del teléfono y la eliminación de esta cuota en las siguientes facturas, ya que no le han entregado el teléfono; el abono de los 9 € en concepto de cargo por servicio de envío ya que este coste sólo se aplicaba si el teléfono se enviaba al domicilio y no por recogerlo en tienda. La supresión del compromiso de permanencia de la línea [REDACTED], ya que iba ligado a la compra del teléfono no entregado.

La parte reclamada, por medio de su representante, presenta escrito de fecha 27 de febrero de 2018, en el que alega, en síntesis, que han verificado en sus sistemas que con fecha 24 de noviembre de 2017, se le hizo entrega al reclamante de un terminal modelo Apple Iphone 8 64gb Space Grey, asociado al servicio [REDACTED]. Han revisado la facturación emitida y la misma es correcta, aplicándose las condiciones pactadas.

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.

La parte reclamante comparece a la audiencia, se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente y añade que continúa sin recibir el teléfono Apple Iphone 8 64 gb Space grey asociado al servicio [REDACTED] que compró a través de la web de [REDACTED]. En las cuatro facturas que ha recibido tras la compra del teléfono en la web, [REDACTED] le ha cobrado las cuotas correspondientes al teléfono que no le ha entregado (4 cuotas de 30,50 €, haciendo un total de 122 € (IVA incluido). Además continúan sin aplicarle las condiciones pactadas, ya que en la tarifa correspondiente a la línea [REDACTED] deberían cobrarle 17 € (IVA incluido) y en lugar de ello, continúan cobrándole 27 €. Tampoco ha anulado el compromiso de permanencia de la línea [REDACTED]. El único punto que se ha cumplido es lo correspondiente a los 8,99 € abonados en la factura con fecha 15.12.2017 en concepto de cargo por servicio de envío. Por ello reclama: el abono de los 122 € correspondientes a las cuatro primeras cuotas del teléfono; la cancelación de las siguientes 20 cuotas (610 €) correspondientes al pago aplazado del teléfono, ya que [REDACTED] no se lo ha entregado y la supresión del compromiso de permanencia de la línea [REDACTED], ya que este compromiso iba ligado a la compra del teléfono que Vodafone no le ha entregado, compromiso que tiene como fecha de inicio el 24.11.2017 y como fecha de fin 24.05.2019.

La parte reclamada no comparece a la audiencia, si bien presenta escrito de fecha 18 de abril de 2018, en el que reitera las alegaciones contenidas en el escrito de fecha 27 de febrero de 2018.

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 en su totalidad las pretensiones del**



reclamante, toda vez que la entidad reclamada no ha acreditado mediante prueba alguna, que efectivamente se haya hecho entrega al reclamante del terminal modelo Apple iPhone 8 64gb Space Grey, asociado al servicio [REDACTED] adquirido por el sistema de venta a plazos, sin olvidar que en la propia hoja de reclamación, de la que el reclamante hizo uso el 4 de diciembre de 2017, y obra unida al expediente, consta recogido claramente en el apartado reservado para las alegaciones del reclamado, en este caso, en establecimiento en que debió haberse verificado la supuesta entrega, que no llegó a producirse, que "en tienda no hemos recibido el pedido del terminal del cliente, por lo que no se le puede entregar, por todo lo cual procede: el abono al reclamante de los 122 € correspondientes a las cuatro primeras cuotas del teléfono; la cancelación de las siguientes 20 cuotas (610 €) correspondientes al pago aplazado del teléfono, ya que [REDACTED] no se lo ha entregado así como la supresión del compromiso de permanencia de la línea [REDACTED], ya que este compromiso iba ligado a la compra del teléfono que [REDACTED] no le ha entregado, compromiso que tiene como fecha de inicio el 24.11.2017 y como fecha de fin 24.05.,2019.

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.

Asimismo y de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado diez de la Ley 11/ 2011, de 20 de mayo, de reforma de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y de regulación del arbitraje institucional en la Administración General del Estado, podrá solicitar a los árbitros dentro de los **DIEZ DÍAS NATURALES** siguientes a esta notificación, **previa notificación a la otra parte**: la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; el complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él; la rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

Previo audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

Contra este Laudo cabe Acción de Anulación ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid a interponer en el plazo de **DOS MESES** desde su notificación o si se ha solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación del Laudo desde la expiración del plazo para adoptarla.



Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 18 de abril de 2018

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL