



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 15843.7/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 31 de mayo de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] 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.

[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 recibir en el mes de septiembre una llamada ofertándole dos Iphone 14 pro 256 y una Play Station 5, a lo que no accedo. A pesar de ello, los entregan y con fecha 14/09/2023 se devuelven dichos dispositivos, teniendo el albarán de devolución. A pesar de ello, se encuentra con dos facturas de 87,79 € y 130,45 € de los dispositivos devueltos y posteriormente 2 facturas de 2.798,82 € y de 682,35 € por dichos dispositivos y penalización.

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: "1º devolución de las cuotas de los dispositivos facturados y abonados en las 2 facturas del 27/09/2023:130,45 y 87,79; 2º Rectificación de la factura del 27/10/2023 de forma que se anule el concepto de cuotas dispositivos 682,35 €; 3ª Anulación de la factura de 27/10/2023 de 2.798,32 € por los conceptos de cuotas de dispositivos y penalizaciones.

En su escrito de 15 de febrero de 2024 refiere: "manifiesto mi disconformidad. -Primero: Me remito a la solicitud de arbitraje a su respuesta. -Segundo: Que ejercite el derecho de desistimiento en tiempo y forma. -Tercero: Que la empresa recusada envió un repartidor que recogió los terminales y me entregó copia de albarán de recogida (Adjunto copia). Por todo ello, solicito: Que se admitan las alegaciones realizadas en tiempo y forma, y se continúe con el procedimiento según corresponda".

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la reclamación manifestando: "En contestación a la reclamación presentada por [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED], bajo el nombre de la marca comercial [REDACTED] está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación.

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

Tras un estudio de la reclamación, en la que el cliente pone de manifiesto su disconformidad con los cargos por dispositivos Sony PlayStation 5 y Apple iPhone 14 Pro 256 GB negro espacial que constan en sus facturas tras recibir llamadas de comerciales haciéndose pasar por trabajadores de esta compañía, les venimos a exponer que las personas que se pusieron en contacto con el reclamante son totalmente ajenas a esta compañía.

A este respecto, les señalamos que, con fecha 22/08/2023 fue realizada la contratación para la línea [REDACTED] del dispositivo Sony PlayStation 5, en la modalidad venta a plazos, estableciéndose el pago de 24 cuotas de 53,50 euros (impuestos incluidos); y para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] se realizó la contratación de dos dispositivos Apple iPhone 14 Pro 256 GB negro espacial por 24 cuotas de 53 euros (impuestos incluidos), y con un compromiso de permanencia de 24 meses. Aportamos copia del comprobante de venta de esta contratación. Les confirmamos que los dispositivos indicados fueron entregados por [REDACTED] al cliente en su domicilio, sin que conste realizada en esta mercantil la devolución de los mismos por parte del abonado.

Les informamos de que, [REDACTED] no es competente para valorar si el abonado ha sido objeto de una suplantación en la contratación de estos dispositivos, este pronunciamiento le corresponde a la Jurisdicción Ordinaria con la colaboración de los Agentes Facultados para ello. Por lo que es necesario que el reclamante ponga en conocimiento estos hechos a las Fuerzas de Seguridad del Estado, considerando que podría tratarse de un presunto delito de suplantación y utilización indebida de los datos, cualquier información que en este sentido nos sea requerida para el esclarecimiento y colaboración con los Juzgados y Agentes Facultados, será remitida de conformidad con la Ley de Conservación de datos.

Les confirmamos que con fecha 16/10/2023, el cliente tramitó la baja por portabilidad de su contrato, sin cumplir el periodo de permanencia asociado a la contratación de los dispositivos, por lo que [REDACTED] factura las cuotas mensuales restantes hasta la finalización del compromiso de permanencia de 24 meses.

Debido a la baja antes de finalizar el pago de los equipos, el cliente debe de asumir en un único pago aquellas cuotas que quedaban pendientes de facturar.

Por lo expuesto anteriormente, [REDACTED] considera desestimar la reclamación formulada por D. [REDACTED], ya que el abonado disfrutó de dispositivos con pago a plazos y compromiso de permanencia, habiendo quedado acreditado el consentimiento y la información que el cliente disponía en este sentido.

Informar a este Organismo que, en relación a la facturación emitida durante el periodo contractual, hasta que [REDACTED] no reciba la correspondiente denuncia para seguir realizado las comprobaciones y gestiones pertinentes, no procede la anulación de los importes facturados por los servicios asociados al objeto de esta reclamación.

Por último, les comunicamos que, a fecha del presente escrito, existe un importe pendiente de pago a favor de [REDACTED] de 3.480,87 euros (impuestos incluidos) correspondiente a la devolución de las facturas J1354051180 y J1353501842 de fecha 27/10/2023, cuya copia les facilitamos.

Para subsanar dicha situación el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros. También puede realizar el pago en cualquier oficina de B.B.V.A. o efectuar una transferencia bancaria a nombre de [REDACTED], indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuenta IBAN: [REDACTED]. Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: [REDACTED].

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

Por todo lo anteriormente expuesto SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid por, [REDACTED].

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación



Comunidad de Madrid

planteada y asimismo se acuerde el pago del importe de 3.480,87 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

En su escrito de fecha 14 de mayo de 2024 refiere: En contestación a la reclamación presentada por [REDACTED] les informamos de que la mercantil [REDACTED] S.A.U., está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo el distintivo oficial 239 y acepta expresamente el arbitraje para esta reclamación, respecto a los cargos facturados por los terminales Apple iPhone 14 Pro 256 Gb y Sony PlayStation 5 adquiridos para las líneas [REDACTED], tras las llamadas comerciales recibidas haciéndose pasar por trabajadores de esta mercantil.

Tras realizar un estudio de la misma, les explicamos que el 13/09/2023 se realizaron a nombre del cliente las siguientes contrataciones, conforme al comprobante de venta anexo:

Para la línea [REDACTED] un dispositivo Sony PlayStation 5 a coste promocional, con pago financiado acordado en 24 mensualidades de 23,50 euros (impuestos incluidos) cada una, aplicando un descuento de 11,57 euros (impuestos incluidos) sobre el precio de venta al público, manteniendo el servicio activo durante 24 meses. En caso de baja anticipada, se abonarán las cuotas pendientes del terminal sin el descuento pendiente de aplicar.

Para la línea [REDACTED] un terminal Apple iPhone 14 Pro 256 Gb Negro Espacial a coste promocional, con pago financiado acordado en 24 mensualidades de 53,50 euros (impuestos incluidos) cada una, aplicando un descuento de 136,36 euros (impuestos incluidos) sobre el precio de venta al público, manteniendo el servicio activo durante 24 meses. En caso de baja anticipada, se abonarán las cuotas pendientes del terminal sin el descuento pendiente de aplicar.

Para la línea [REDACTED] un terminal Apple iPhone 14 Pro 256 Gb Negro Espacial a coste promocional, con pago financiado acordado en 24 mensualidades de 53,50 euros (impuestos incluidos) cada una, aplicando un descuento de 136,36 euros (impuestos incluidos) sobre el precio de venta al público, manteniendo el servicio activo durante 24 meses. En caso de baja anticipada, se abonarán las cuotas pendientes del terminal sin el descuento pendiente de aplicar. Asimismo, les confirmamos que los 3 dispositivos se entregaron al cliente el 16/09/2023 en su domicilio, sin que conste que solicitase el desistimiento de su compra, ni procediese a su devolución a nuestros almacenes. A este respecto, les aclaramos que, analizado el documento que el [REDACTED] aporta al expediente, con el epígrafe de "albarán de devolución", hemos constatado que no se trata de un documento expedido por esta empresa, y las referencias de pedido 171329335, 171329134 y 171328997 que figuran en él no corresponden a ningún pedido de recogida.

En cuanto a las llamadas comerciales a que el cliente alude, haciéndose pasar por trabajadores de [REDACTED], les venimos a exponer que las personas que se pusieron en contacto con el reclamante son totalmente ajenas a esta compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior, les trasladamos que [REDACTED] no es competente para valorar si el abonado ha sido objeto de una suplantación en la contratación y/o recogida de estos dispositivos, ya que este pronunciamiento le corresponde a la Jurisdicción Ordinaria, con la colaboración de los Agentes Facultados para ello. Por ello, es necesario que el reclamante ponga estos hechos en conocimiento de las Fuerzas de Seguridad del Estado, puesto que podría tratarse de un presunto delito de suplantación y utilización indebida de los datos. En este sentido, cualquier información que nos sea requerida para el esclarecimiento y la colaboración con los Juzgados y Agentes Facultados, será remitida de conformidad con la Ley de Conservación de datos.

Por otro lado, les comunicamos que el 16/10/2023 se cursó la baja por portabilidad a otro operador solicitada por el cliente para las líneas [REDACTED] y [REDACTED] sin haber finalizado los pagos de los terminales adquiridos para ellas en régimen de pago financiado, y teniendo vigentes los compromisos de permanencia de 24 meses por los descuentos en el precio de venta al público de sus dispositivos.

En este sentido, les ratificamos que la facturación emitida para dichas líneas es correcta, conforme con las condiciones contratadas. Adjuntamos copia para su conocimiento. Sobre este particular, les manifestamos que, hasta que [REDACTED] no reciba la correspondiente denuncia para seguir realizado las comprobaciones y gestiones pertinentes, no corresponde anular los importes



Comunidad de Madrid

facturados por los terminales objeto de la presente reclamación.

Por último, les notificamos que, a fecha de hoy, el [REDACTED] mantiene un importe pendiente de pago que asciende a 3.480,87 euros (impuestos incluidos), correspondiente a la devolución de las facturas J1354051180 y J1353501842 de fecha 27/10/2023, de las que proporcionamos copia. Para subsanar dicha situación, el cliente puede contactar con nuestro Departamento de Cobros, realizar el pago en cualquier oficina de B.B.V.A. o efectuar una transferencia bancaria a nombre de [REDACTED] indicando sus datos personales; nombre, teléfono, DNI, al número de cuenta IBAN: [REDACTED]. Una vez realizado el abono, para poder localizar el pago lo antes posible, deberá mandar una copia del comprobante del pago realizado junto con sus datos al número de fax: 912917180.

Las presentes alegaciones, presentadas en fase de mediación, serán válidas en caso de que la parte reclamante desee continuar con el procedimiento arbitral. Es decir, no presentaremos nuevas alegaciones en el momento de la vista, por lo que rogamos tomen estas alegaciones como legítimas para todo el proceso.

SOLICITA: Tenga por presentado este escrito, y en su vista, tenga por evacuado el traslado conferido por la Junta Arbitral Regional de Consumo de Madrid, por [REDACTED]

Y se acuerde, en caso de continuación del proceso y celebración de la vista arbitral, conforme a las presentes alegaciones, la emisión de LAUDO DESESTIMATORIO en la reclamación y, asimismo, el pago de la cantidad de 3.480,87 euros (impuestos incluidos), que el cliente debe a mi representada por tratarse de una deuda cierta, vencida y exigible.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, queda acreditado que el reclamante envía los dispositivos a través de la empresa ICP, según documento aportado por el reclamante. Dicha devolución se realiza el 14/09/2023 y no aportando la mercantil documento alguno de entrega de los dispositivos y no coincidiendo la fecha de entrega que refiere que es el 16/09/2023.



Albarán de Devolución

0052859615 - 0052859554 - 0052859508

171329335 - 171329134 -

Nº Pedido: 171328997

Nº Bultos: 3

Fecha: 14/09/2023

Referencia	Cantidad
3710640 SONY PLAYSTATION 5	1
3003219 IPHONE 14 PRO 256GB GRAFITO	2

Tras lo cual y, previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, se ESTIMAN PARCIALMENTE las pretensiones al quedar acreditado de la devolución de los dispositivos (2 Apple iPhone y 1 Sony PlayStation 5) en tiempo de desistimiento y por ello se debe realizar de la siguiente forma: 1º Re facturas la factura S11/0125368382 de importe 87,79 € descontando la cuota de Sony PlayStation 5 de 23,4995 € IVA incluido, ya abonada por el reclamante. A quedar acreditado

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

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



Comunidad de Madrid

que dicho dispositivo fue devuelto por el reclamante) .

2º Re facturas la factura S11/0125277554 de importe 130,45 €, descontando dos cuotas de 53,50 € IVA incluido, ya abonadas por el reclamante, en total 107 € .

3º Re facturas la factura S11/012673621 de importe 2.798,82 €, descontando los dispositivos iPhone (1.230,50x 2 IVA incluido) y las penalizaciones (130,76 € x 2 + IVA).

4º Re facturas la factura S11/0126973631 por importe 682,35 € descontando el importe de la Sony PlayStation 5 (23 cuotas de importe 23,4995 €, IVA incluido, cada una), en total 540,49€)

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, 31 de mayo de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL