



**LAUDO ARBITRAL**

( TERMINAL)

N/R.: 01746/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO:** XXX  
CIF XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 23 de septiembre de 2015 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

**ARBITRO UNICO**

XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en lo siguiente: el 8 de febrero de 2015 la empresa XXX le vendió un terminal Smartphone XXX , donde le hicieron un contrato de un año dando una entrada de 129 € y 12 cuotas de 20 €. La empresa en ningún momento le notificó de ningún seguro de 12 €, ni el plan de cambio cada año. Por eso mandó una carta para que estudiaran el caso con sus respectivos contratos. Por ello, solicita que le anulen el plan Renueva Cada Año y que le devuelvan los meses que le cobraron un seguro de 12 € cada mes, que es desde el mes de febrero. Aporta documentación, de todo lo cual se da traslado a la empresa reclamada, que presenta escrito de fecha 29.05.15, en el que alega, en síntesis, que con fecha 8 de febrero de 2015, a través de un punto de venta XXX, el reclamante aceptó un terminal, modelo xxx 6 de 16GB, con un pago inicial de 129 € y un pago aplazado de 12 cuotas mensuales de 20€/mes, impuestos indirectos incluidos, por el citado terminal. Han procedido a verificar los hechos que plantean, con referencia al producto terminal nuevo cada año, que le permite al cabo de 12 meses estrenar nuevo terminal de la misma gama que el citado anteriormente, por 12 €/mes. Como el reclamante expone no estar conforme con dicho producto, se ha procedido a efectuar su desactivación y se ha realizado un abono de 38,7 €, impuestos indirectos incluidos, correspondiente al producto terminal nuevo cada año, tarificado por el servicio XXX, en las facturas con fecha de emisión 15 de febrero, 15 de marzo, 15 de abril y 15 de mayo de 2015. El citado abono se ha ingresado en la cuenta bancaria donde el reclamante tiene domiciliados los pagos XXX. El reclamante presenta escrito de fecha 22.06.2015, en el que alega, en síntesis, que está de acuerdo con la resolución tomada y con los meses que le reintegraron, pero no está de acuerdo con que no le manden por escrito la desactivación total y le expliquen los meses que tiene que pagar por el terminal y la línea. La empresa reclamada presenta escrito de fecha 21 de julio de 2015, en el que alega, en síntesis, que en relación a la aclaración solicitada por el Sr. XXX y según consta en el contrato de pago a plazos para particulares que se adjunta para la línea XXX, el mismo será de 12 plazos, 11, de 20 € y el último de 20,02 €. A fecha de hoy restan por abonar 6

ARBCRU22

Calle del General Diaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00

## Comunidad de Madrid

plazos de 20 € y el último de 20,02 € tal y como consta en la última factura emitida y que adjuntan. Igualmente, sobre la línea XXX tiene un pago a plazos de 24 cuotas de 15 € y restan por abonar 16 cuotas.

El Órgano 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 reclamada presenta escrito de fecha 13 de agosto de 2015, en el que alega, en síntesis, que, sin perjuicio de reiterar lo alegado en su escrito de fecha 29.05.2015, informan que con respecto al producto terminal nuevo cada año, que le permite al abono de 12 meses estrenar nuevo terminal de la misma gama que el citado anteriormente, por sólo 12 €/mes, se ha realizado la desactivación definitiva en fecha 28 de mayo de 2015. Se ha realizado un abono de 38,7 € (impuestos indirectos incluidos, en la cuenta XXX XXX, correspondiente al producto terminal nuevo cada año, tarificado por el servicio XXX, en las facturas con fecha de emisión 15 de febrero, 15 de marzo y 15 de abril de 2015. El Sr. XXX lo ha recibido en su cuenta bancaria el 2 de junio de 2015. Con posterioridad se ha realizado otro por importe de 12 € impuestos indirectos incluidos, de la factura de 15 de mayo, que ha recibido el 16 de junio de 2015.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda:

**estimar parcialmente las pretensiones del reclamante**, de acuerdo con las alegaciones expuestas por la reclamada, en sus diferentes escritos de fechas 29 de mayo, 21 de julio y 13 de agosto de 2015, por lo que:

Con respecto al producto terminal nuevo cada año, que le permite al abono de 12 meses estrenar nuevo terminal de la misma gama que el citado anteriormente, por sólo 12 €/mes, **se ha realizado la desactivación definitiva en fecha 28 de mayo de 2015**. Se ha realizado un **abono de 38,7 € (impuestos indirectos incluidos)**, en la cuenta XXX XXX, correspondiente al producto terminal nuevo cada año, tarificado por el servicio XXX, en las facturas con fecha de emisión 15 de febrero, 15 de marzo y 15 de abril de 2015. El Sr. XXX lo ha recibido en su cuenta bancaria el 2 de junio de 2015. **Con posterioridad se ha realizado otro por importe de 12 € (impuestos indirectos incluidos), de la factura de 15 de mayo**, que ha recibido el 16 de junio de 2015.

Por lo demás, según consta en el contrato de pago a plazos para clientes particulares que se adjunta para la línea XXX, firmado por las partes contratantes, incluido el reclamante, el 8 de febrero de 2015, el mismo será de 12 plazos, 11 de 20 € y el último de 20,02 €. A fecha de 21 de julio de 2015, correspondiente al escrito de alegaciones en el que la reclamada explica e informa de la situación, restan por abonar 6 plazos de 20 € y el último de 20,02 €, tal y como consta en la última factura emitida el 27 de julio de 2015 y que igualmente se encuentra incorporada al expediente. Del mismo modo, sobre

ARBCRU22

Calle del General Díaz Porlier, 35

28001 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 58 80 FAX: 91 310 58 00



## Comunidad de Madrid

la líneaXXX tiene un pago a plazos de 24 cuotas de 15 €y restan por abonar 16 cuotas, a esa misma fecha indicada, del 21 de julio de 2015.

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.

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX