



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00292.5/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 14 de mayo de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que tras cancelar la portabilidad de los servicios por recibir una contraoferta de su operador, la empresa reclamada no acepta la devolución del terminal precintado en el plazo legal de 14 días en la tienda. Solicita que le indiquen donde entregar o enviar el terminal, puesto que en la tienda no lo aceptan.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el terminal fue adquirido en tienda por lo que está sujeto a las condiciones de la misma, la devolución del dispositivo se debe solicitar en la tienda. El servicio se activó el 3 de octubre de 2017. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros, realizado por [REDACTED] en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. El 25 de septiembre de 2017 el reclamante adquirió un terminal asumiendo un compromiso de permanencia de 24 meses, debido al descuento de 175 euros realizado por [REDACTED] por la compra del terminal, un pago a plazos de 8 /mes durante 24 meses, y un pago final de 80 €. Asimismo al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía y acceso a internet, al titular le corresponde devolver la parte proporcional del descuento, tal y consta en la Condición Particular de Permanencia incluida en las Condiciones Generales de Prestaciones del Servicio Telefónico y de Banda Ancha Fija, que adjunta. En breve se recogerá al router al titular, si no lo devolviera se

La parte reclamante contesta por escrito que el router fue entregado por mensajería, y que sigue intentando entregar el terminal en la tienda de [REDACTED] en Galapagar, y no le aceptan la entrega del terminal.

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 reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que reitera su anterior escrito de alegaciones, y que que la línea móvil cursó baja el 10 de octubre de 2017, portando a otra empresa. Al no cumplir el compromiso de permanencia en el servicio de telefonía móvil con terminal, tal y como consta en las condiciones del contrato, le corresponde devolver a [REDACTED] a parte proporcional del descuento, así como las cuotas pendientes de pago a plazos y el pago final, que asciende a 466 euros. Por otra parte el servicio de ADSL/FIJO se activó el 3 de octubre de 2017, y la cancelación se solicito cuando el



Comunidad de Madrid

servicio ya estaba fuera de plazo para ello. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia de 8 meses debido al descuento de 100 euros realizado por la empresa en el coste de instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet. Al no cumplir el compromiso de permanencia al cliente le corresponde devolver a [REDACTED] la parte proporcional de dicho descuento, 83 euros, tal y como consta en las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija, que adjunta. El reclamante adeuda 521 euros correspondiente a al impago de las facturas de noviembre y diciembre de 2017. Adjunta las facturas de 1 de noviembre de 2017, 1 de diciembre de 2017, y 1 de enero de 2018.

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 **DESESTIMAR** la pretensión del reclamante sobre la devolución del terminal, dado que fue adquirido en tienda. El derecho de desistimiento del contrato en el plazo de 14 días naturales está legalmente reconocido para las ventas a distancia o fuera de establecimiento mercantil, y no consta acreditado en el expediente que el establecimiento en el que se adquirió el terminal reconozca expresamente el citado derecho.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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. Previa 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 20 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.