



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00921.2/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 25 de octubre 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 el 3 de agosto fue a la tienda [REDACTED] para devolver el terminal por ser la cuota 25 euros, se le olvidó unos accesorios y dijo que volvería sin concretar el día. El dependiente lanzó que ya había devuelto el terminal y no fue así. A la semana siguiente, el 7 de agosto fue directamente a [REDACTED] y le dijeron que estaba tramitado y no podía devolverlo. Le ha llegado una factura de 99 euros por no haber entregado el móvil, según los correos internos entre ambas empresas, a finales de agosto deshicieron la devolución, y no se lo comunicaron. Si el vendedor de [REDACTED] no hubiera lanzado la devolución, podría haber devuelto el terminal a tiempo y así no pagar. El 8 de agosto recibió un sms de yoigo que no tenía nada que abonar. Solicita la devolución de los 99 euros que ha pagado y así entregar el terminal. Adjunta copia de los mensajes enviados entre las empresas.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 3 de agosto la hija de la reclamante y la reclamante acudieron a la tienda [REDACTED] a entregar un teléfono como devolución sin pago final de un dispositivo adquirido a través del operador [REDACTED]. Cuando ya estaba todo tramitado, se le solicita el terminal más el cargador, pero comenta que no tiene este último, y que vive cerca y que va a por él, quedándose la madre esperando en la tienda. Al ver que la hija no regresa, la madre dice que a buscarla, pero nadie vuelve. Todos los trámites se habían realizado, y los empleados estaban pendientes de la entrega del terminal y del cargador. Al día siguiente, el 4 de agosto al no acudir la cliente, los empleados deciden cancelar dicho trámite, por lo que lo solicitan al Operador [REDACTED] no procediendo a su realización hasta un mes después, tal y como se desprende de la documental aportada por la cliente, debido a la cual la empresa actuó correctamente al realizar el trámite cuando se lo solicita, y la cancela al no aparecer la cliente. El que el operador no haya cancelado a tiempo no significa que la empresa tenga responsabilidad en un asunto que ha solicitado expresamente por la ahora reclamante. Finalmente, manifiesta que el terminal está en poder de la reclamante, y que ésta ya no está en [REDACTED]

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 en el que reitera sus alegaciones.

Comunidad de Madrid

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 de la parte reclamante al considerar que si bien la empresa reclamada gestionó la devolución del terminal sin que se hubiera realizado por la parte reclamante la entrega efectiva del mismo y sus accesorios, la incidencia se produjo debido a que la parte reclamante no regresó a la tienda donde se estaba gestionando el trámite que quedó pendiente de la entrega del cargador que fue a buscar a su domicilio, y al no regresar el personal del establecimiento actuó con diligencia al solicitar al día siguiente al operador prestador del servicio de telecomunicaciones la cancelación de la devolución, no siendo imputable a la empresa reclamada que el operador no gestionara la incidencia cuando la reclamante acudió a los pocos días para devolverlo y que se retrasara un mes en gestionar la cancelación. Finalmente, manifestar que la reclamante no acredita que dispusiera del terminal y de sus accesorios para entregarlos.

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.

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.