



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01568.6/2019

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 20 de agosto de 2019 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 ha sido incluido en una lista de morosos por el supuesto impago de 100 euros por no querer devolver supuestamente el router que tiene en su casa. Ha recibido la llamada de [REDACTED] en tres ocasiones en su horario laboral en el que está operando, y por no devolver la llamada procedieron al cobro de 100 euros, cuya factura fue devuelta. Hablando con logística de [REDACTED] le dijeron que recibiría una nueva llamada o una dirección postal para el envío del router, y en su lugar le inscribieron en el registro de morosos. Solicita la exclusión de la lista de morosos, la retirada del router y/o faciliten la dirección para su envío, y una indemnización de 500 € por la pérdida de tiempo y días de libre disposición que ha tenido que coger para solucionar el problema.

La parte reclamante acepta escrito aceptando expresamente que el arbitraje sea resuelto en derecho de acuerdo con la oferta de adhesión realizada por la empresa.

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 comparece a la audiencia y se opone a la reclamación manifestando que aporta escrito alegando que las reclamaciones por daños y perjuicios están excluidas de la Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo. Que se ha intentado llamar al cliente en 4 ocasiones para la devolución del router, sin embargo no ha sido posible localizarle. Por esta razón en la factura de septiembre de 2018 se emitió el importe de 100 euros. A la entrada de la presente reclamación por gesto comercial se ha solicitado al almacén una nueva recogida del router que se está tramitando. Adjunta copia de la factura, de las condiciones contractuales y de la grabación.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR** las pretensiones de la parte reclamante, que manifiesta que conserva el router en su poder, y que no ha podido devolverlo al no haberse establecido la comunicación telefónica entre ambas partes debido al horario laboral de la parte reclamante. Se considera asimismo que la empresa reclamada ha manifestado que iba a intentar de nuevo contactar con la parte reclamante



Comunidad de Madrid

para proceder a la recogida, desconociendo este órgano arbitral el resultado final, y no habiendo presentado alegaciones la parte reclamante en relación con la situación actual. En consecuencia, la empresa reclamada debe contactar con el reclamante bien mediante llamadas telefónicas en diferente franja horaria, o mediante correo electrónico a la dirección facilitada por la parte reclamante en el 7'45'' de la grabación de la contratación, y procederá a la recogida del router en su domicilio o facilitará una dirección para su envío por la parte reclamante de acuerdo con las condiciones contractuales. Una vez haya recogido o recibido el router, la empresa reclamada procederá a la anulación del cargo por penalización de la factura de 1 de octubre de 2018 y la correspondiente deuda de 100 euros, y realizará las gestiones necesarias para la exclusión de los datos personales de la parte reclamante de cualquier fichero sobre incumplimiento de obligaciones dinerarias en que el que hubiera sido incluido por el impago de la citada deuda.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS NATURALES**, 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. 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.