



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02284.4/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 31 de julio 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 solicitud de arbitraje presentada con fecha 22 de marzo de 2018, que puede resumirse en la disconformidad con la facturación de una penalización de 28 € del terminal porque cuando lo adquirió le informaron que no tenía permanencia, y cuando hizo el renove y preguntó si había algún problema, no le saltó ningún aviso al dependiente. Solicita la devolución de los 28 € porque no ha cursado la baja y porque el terminal no tenía permanencia, le informaron que tenía un coste de 12 € como pago único y sin permanencia. Aporta copia de la Hoja de Reclamación.

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 el compromiso de permanencia tiene su origen en el descuento realizado por la compra del terminal, por lo que si la línea cursa baja antes de cumplir el compromiso de permanencia aparejado al descuento realizado, a la cliente le corresponde devolver la parte proporcional del descuento. Adjunta grabación.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que según manifiesta no ha cursado baja en ningún momento, y que la empresa reclamada no ha formulado alegación alguna sobre el estado de la línea, no consta acreditado que la línea haya cursado baja por lo que no ha justificado la penalización de 28€. Asimismo, cuando la reclamante realizó el renove del terminal el sistema no advirtió que hubiera una penalización, motivo por el que la tienda reconoce en la Hoja de Reclamación que no se le informó. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular el cargo por importe de 28 €, no acreditado en el expediente al no haber aportado ninguna de las partes la factura pero que es reconocido por ambas partes, y en el caso de que hubiera sido abonado por la reclamante, que no ha aportado tampoco el correspondiente justificante bancario de pago y cuya devolución solicita, le será reembolsado.

Comunidad de Madrid

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.

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.

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