



## LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02710.1/2018

**RECLAMANTE:**

**RECLAMADO :**

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 06 de mayo de 2019 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

### **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 solicitó la devolución de dos dispositivos el 12/11/2018, los han recogido el 22/03/2018 y le dicen que tardarán dos o tres meses en devolverle los importes facturados de más. Solicita devolución de 185,90 euros de las cuotas dispositivos, gastos de envío, penalización por baja telefono fijo, al no tener compromiso de permanencia, y el IVA.

La parte reclamada alega que con fecha 02/04/2018 la reclamante tramitó la devolución de dos dispositivos, siendo el equipo recogido con fecha 02/04/2018 y estando el equipo en perfecto estado se ha realizado una devolución de 54,25 euros con impuestos, correspondiente a las facturas generadas desde el 23/11/2017 al 23/05/2018, en relación con las cuotas dispositivo, que se aplicará como descuento en la factura de fecha 23/07/2018.

La parte reclamante manifiesta que las cuotas del móvil ya se han realizado por parte de la reclamada, pero reclama la factura S11/0008525246, en la que se factura unos gastos de envío que no han sido informados y que no fueron aceptados durante la llamada del día 03/11/2017, en la citada llamada tampoco se le informó ni aceptó ningún compromiso de permanencia en el fijo, del que era cliente hacía más de seis años, por lo que reclama el importe por penalización por incumplimiento de permanencia en la factura S11/0010356372, además del IVA que corresponda a los importes. Alega que tiene una nueva factura por penalización por los dispositivos de la fibra que dio de baja en noviembre, que no le han solicitado la devolución, no disponiendo de dicha factura ni la puede descargar por la web porque informa que el usuario no existe, el importe es de 202,46 euros, cuando debería ser de 12,95 euros, por lo que la ha devuelto.

La parte reclamada se reitera en sus anteriores declaraciones y manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago con [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.

## 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 **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones formuladas por la parte reclamante por cuanto vistas las facturas aportadas por las partes, este Órgano recoge la oferta realizada por la empresa reclamada, y reconocida por la reclamante, de devolución de 54,25 euros con impuestos, correspondiente a las facturas generadas desde el 23/11/2017 al 23/05/2018. Así mismo, no constando acreditada por la reclamada las condiciones de contratación con la reclamante, en referencia concretamente a los conceptos recogidos en la factura S11/0008525246, en concepto de gastos de envío, por importe de 9,95 euros, impuestos no incluidos, y la factura S11/0010356372, en concepto de penalización incumplimiento de permanencia en ADSL, por importe de 73,13 euros, exenta de impuestos, se resuelve que **la empresa reclamada devuelva a la parte reclamante la cantidad de 85,16 euros, impuestos incluidos**, por los dos conceptos mencionados.

Respecto a la nueva factura por penalización por los dispositivos de la fibra, en la cantidad de 202,46 euros, este Órgano acuerda **no entrar a conocer**, al carecer de elementos de juicio para resolver.

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.



## Comunidad de Madrid

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.