



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 02962.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 16 de noviembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que en diciembre de 2017 se cambió a otro operador, estuvo contactando con la empresa para devolver el router y tras concertar la recogida del mismo no se personó nadie. Tras varios intentos fallidos solicitando la recogida, lo almacenó durante 2 meses hasta mediados de marzo de 2018, en que no habiendo contactado nadie con él, llevó el router a un punto limpio. El 5 de marzo, tras ver la factura de marzo contactó con la empresa y le dicen que los 50 euros de más de la factura era debido a la penalización del router. Le dicen asimismo que es correcto que solicitó la devolución en diciembre y que no pasaron a recogerlo, comprenden que no es su culpa pero que no le pueden devolver el dinero ya que no dispone del router. Solicita que no le cobren el router porque no ha sido su culpa, sino por incompetencia de la empresa o del servicio de mensajería.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el cliente no devolvió el router, por gesto comercial se podría intentar recoger el mismo fuera de plazo, pero el cliente lo ha reciclado por lo que le corresponde pagarlo.

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 aporta escrito manifestando que mantuvo el router en casa más de dos meses desde que no acudieron a recogerlo en enero, transcurrido el cual, lo llevó a un punto limpio en abril. A finales de abril se dan cuenta y le llaman para devolverlo, le dicen que es verdad que fue un problema de ellos por no recogerlo, y aún así le dicen que le van a cobrar. Solicita que no le reclamen el coste del router dado que no fue un problema suyo, sino de la organización de la empresa que no puede tardar 4 meses en ver que no tiene el router. Ha solicitado el ajuste de la factura para pagar sólo el servicio.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones y manifiesta que se intentó contactar con el cliente en el teléfono de contacto el 5 de diciembre de 2017 a las 09:53 h y no contestó. El día 18 de diciembre de 2017 a las 15:30 y tampoco contestó y por último el día 19 de diciembre de 2017 a las 12:39 h que se organizó una recogida en la dirección para

Comunidad de Madrid

el 21 de diciembre de 2017, que el transportista fue a recoger e informan que no tenían la mercancía. Volvió a pasar el 22 de diciembre de 2017 y de nuevo no tenían mercancía. Por lo que se han hecho varios intentos de recogida sin éxito. No existe documentación al respecto, dado que si no hay recogida, no existe albarán al respecto. Debido a que el cliente finalmente no devolvió el router, procede la penalización. El reclamante tiene un deuda de 87,62 € correspondiente a la factura de marzo de 2018, que adjunta.

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** la pretensión de la parte reclamante al considerar que no acredita las llamadas que manifiesta que realizó a la empresa reclamada para realizar la devolución del router habiendo concertado una recogida en la que no se personó nadie, e igualmente la empresa reclamada no acredita la llamada que manifiesta que realizó a la parte reclamante habiendo concertado la recogida para el día 21 de diciembre no disponiendo el reclamante del producto, intentada de nuevo el 22 de diciembre con el mismo resultado negativo, tampoco acreditado en el expediente. En consecuencia el cargo por penalización del router por importe de 50 € de la factura de 1 de abril de 2018 debe ser asumido al 50% por cada una de las partes, reduciendo su importe a la cantidad de 25 euros.

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.



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.

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