



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03334.1/2018

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

Prenda o Teléfono Asociado:

En Madrid, a 18 de octubre de 2018 constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en:

cuando devolvió la TV Thosiba, la empresa comprueba y le confirma que la grabación que obra en su poder de la contratación del servicio de esta línea telefónica es una LG. Pide que se presente como prueba esa grabación, dónde se ve que lo ofertado era una LG y no una Thosiba y que se respete.

Devolvió el 18 de enero de 2018, la que le entregaron por error y devuelve también la factura de 230,78 euros, por indebida

Manifiesta la empresa, mediante escrito emitido en abril de 2018 que el acuerdo comercial alcanzado con el cliente, se cumple: cuota mensual del pack para las líneas 916682..y 67656...de 58,95 euros y adquisición de un terminal TV Toshiba "32 W3753DG negro, por importe 0 euros durante 24 meses.

Adjuntan certificación del sms enviado, realizado por una entidad independiente, que contiene el consentimiento del cliente.

Acompañan condiciones de oferta que suscribió el abonado, pero señalan, que si el abonado dispone de algún documento que acredite la oferta contratada, puede enviarlo para su estudio.

Realizan un ajuste en la factura de marzo de 2018 anulando el cargo por "no devolución de equipo".

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

La parte reclamante no presenta nuevo escrito de alegaciones para este acto de audiencia dándose por reproducida toda la información y documentación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de octubre de 2018 y se opone a la reclamación, reiterando el contenido de las manifestaciones efectuadas en su escrito de 19 de abril de 2018.

Vuelven a remitir certificación del contenido del sms enviado al cliente, condiciones de la oferta enviadas por correo electrónico al reclamante, ante la imposibilidad técnica de recuperar la grabación de la contratación.

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 del solicitante, debiendo **anularse íntegramente**, *si es que a fecha del presente laudo no se hubiese realizado*, la cantidad total de **230,78 euros** correspondiente al cargo reflejado en la factura de 2018 por “no devolución del equipo” (TV 32 “Toshiba”).

Deberá la empresa **poner de nuevo** a disposición del usuario, – **salvo que el cliente manifieste que no lo desea**-, la televisión ofertada en su momento sujetándose a las mismas condiciones del detalle de servicio comunicado al cliente por correo electrónico de fecha 12 de enero de 2018, dado que requerida a la empresa para que aporte la grabación de la contratación adjunta, ésta, aporta una certificación realizada por una entidad autorizada, con un mensaje de texto enviado al cliente. En esta certificación no se incluye entrega de TV alguna.

Solo viene referida la TV en unos correos enviados al cliente, que no niega haber recibido el usuario. No aporta el reclamante, por otros medios, justificación de que se tratase de un modelo LG.

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**.



Comunidad de Madrid

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.

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