



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 03633.3/2017

RECLAMANTE [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Prenda o Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 05 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: en fecha 10 de julio de 2017, tras haber efectuado portabilidad de su línea fija, la compañía reclamada emite factura mediante la cual se pretende cobrar un total de 248,53 euros por no haber devuelto determinados aparatos, cuando aún no se ha requerido la devolución ni se ha explicado cómo hacerlo. De los tres aparatos que le reclaman, uno de ellos jamás fue entregado por lo que no puede devolver.

Se solicita que se rectifique la factura referida y no le reclamen importes contenidos en ella, así como que procedan a poner a su disposición justificantes escritos de que le fueron entregados los tres elementos que figuran en factura.

La empresa mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2017 informa que la línea fija de la cliente figura de baja desde el 9 de mayo de 2017 y que conforme a las Condiciones Generales del servicio de alquiler de ONT para servicios de banda ancha mediante acceso de fibra óptica, el cliente a la finalización del contrato debe devolver dentro de los quince días siguientes a la resolución del contrato la ONT, siendo en caso contrario facturados.

A la empresa no le consta la devolución de los equipos, por lo que el importe facturado es correcto.

El Colegio 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 comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que no recuerda si la empresa le entrega el decodificador (Router/ONT). Ha pedido siempre que la empresa que justifique escritos de que le fueron entregados los tres elementos que figuran en la factura. Nunca ha hecho uso del servicio de televisión por lo que no ha echado en falta ningún equipo. Reitera su petición inicial.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de sus anteriores alegaciones explicando que el paquete fusión que contrata la reclamante, tiene el servicio de TV que precisa de la entrega de un decodificador para hacer uso del mismo. La compañía no tiene constancia de que la usuaria haya reclamado su falta de entrega aceptando unos servicios que se facturan y abonan. No considera que proceda modificar el importe de la factura reclamada.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **ESTIMAR** la pretensión de la solicitante debiendo la entidad reclamada **anular/ reintegrar la cantidad total de 248,53 euros (en función de si dicha factura está abonada o no)** y que se correspondiente a los cargos reflejados en la factura emitida el 10 de julio de 2017.

No aporta la entidad reclamada justificante de los equipos entregados a la cliente en el momento de la contratación, habiendo sido requerida por escrito con tal finalidad.

Manifiesta la reclamante desconocer cómo debían devolverse los equipos, no habiendo constancia que desde el Centro de Atención Comercial al cliente, facilitasen indicaciones en este sentido, a la usuaria.

La reclamante debe entregar los dos equipos que se hallan en su poder en la tienda Movistar más próxima a su domicilio, debiendo la empresa anular/reintegrar el importe total de 248,53 euros,

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 05 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL