



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04541.4/2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 22 de marzo 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 reclamación que puede resumirse en que el 11 de febrero de 2017 contrató dos líneas móviles y una línea fija, y le ofertaban dos terminales LG K10 iguales. Recibió únicamente uno, el otro era diferente y lo rechazó y le reclaman 73 euros por recibir un terminal que no pidió y que devolvió. Además le hurtaron del coche el terminal LG K10, inmediatamente llamó para dar de baja la tarjeta SIM y que nadie pudiera hacer un mal uso de él (aporta copia de la denuncia). Pasados unos días volvió a contactar con la empresa para solicitar una copia de la tarjeta SIM y así poder continuar, aunque con un terminal más antiguo de su propiedad. Cansado de reclamar, dándole largas, excusas y una deficiente atención al cliente, le reclaman más de 300 euros, a lo que exige una factura detallada. No le quedó más opción que darse de alta en otra empresa para tener servicio, y al recibir [REDACTED] la solicitud de portabilidad le comunica que si la cancela le ofrece 6 meses de servicio gratuito y pondrían solución al tema de la falta de terminal ofertado al comienzo de la reclamación, y si la lleva adelante le podrían sancionar con hasta 700 euros. Solicita la anulación de la factura reclamada de 373,90 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se le dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 15 de febrero de 2017 el reclamante adquiere un terminal LG K10 abonando un importe mensual de 7 euros durante 24 meses y adquiere un compromiso de permanencia por dicho periodo en el servicio móvil. Adjunta grabación y comprobante de entrega. El reclamante se dio de baja el 5 de abril de 2017 sin haber finalizado su compromiso de permanencia. Por deferencia comercial se ha realizado un ajuste de 99,15 euros correspondiente al cargo por baja de la línea móvil. Tras dicho ajuste queda pendiente de pago la cantidad de 350,85 euros correspondiente a las facturas de 16 de abril y 16 de mayo de 2017.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no tiene que abonar la permanencia ya que la empresa no ha cumplido el contrato de entregar un móvil de los dos que tenía que entregar, y nunca recibió el duplicado de la tarjeta SIM que solicitó. [REDACTED] no tiene grabación suya porque todo se hizo en una tienda [REDACTED] en un centro comercial de Torrejón de Ardoz.

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 en el que reitera sus alegaciones.

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 del reclamante al considerar que en relación con la incidencia en el error en el envío de uno de los terminales ofertados, la factura de 16 de abril de 2017 refleja el cargo de gastos de devolución de equipos asociado a la línea [REDACTED] y en relación con la incidencia en el envío de la tarjeta SIM el reclamante acredita mediante denuncia y la factura de 16 de abril de 2017 que no refleja ningún consumo en la línea [REDACTED] la incidencia y que ésta no se solucionó. En consecuencia, la empresa debe anular los cargos por penalización de las facturas de 16 de abril y 16 de mayo de 2017.

ESTIMAR PARCIALMENTE la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 350,85 €, debiendo abonar la parte reclamante la cantidad de **175,25 euros** correspondiente a los cargos de cuota, consumo y cuotas pendientes de pago del terminal LG K10, de la factura de 16 de abril de 2017.

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.



Comunidad de Madrid

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.

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