

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 05996.2/2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de noviembre 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:
“en el mes de marzo le ofertan un nuevo contrato por importe de 45 euros mensuales e incluía un terminal Alcatel, rechazado por innecesario, pero lo envían y se recibe el 11 en domicilio. Transcurridos tres días, le llaman para decirle que no podían mantener la oferta y que el precio se duplicaba, cancela los trámites de contratación y a los pocos días le hacen mejor oferta por 28,06 euros. Se acepta el 29 de marzo porque además incluía que asumían el coste de penalización que hubiera en su caso con otra compañía. Después vuelven a decirle que era imposible esa cuota y el día 30 de abril le pasan al cobro la cantidad de 162,52 euros que incluye penalización que considera impropia (75,31 euros). También está en desacuerdo con otros cargos que le hacen por diferentes motivos.”

Solicita emisión de nueva factura que incluya consumos que correspondan, facilitando al reclamante la devolución del aparato enrutador y el terminal telefónico que todavía mantiene, muy a su pesar. Se reclama la devolución asimismo de 205,34 euros pagados indebidamente.

La empresa mediante escrito de fecha 10 de septiembre de 2019 presenta alegaciones que se incorporan al expediente y se trasladan al usuario. Señala que el cliente modifica las condiciones inicialmente contratadas, el día 29 de marzo de 2019 y que ejerce su derecho a desistir de la oferta, dentro del plazo habilitado, por lo que en fecha 23 de julio de 2019, se anula el importe de 75,31 euros de la factura de fecha 23 de abril de 2019, por la penalización de la línea 916825...

El cliente se encuentra al corriente de pagos con la empresa.

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 comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 2 de noviembre de 2019 e informa que su pretensión es la devolución del citado terminal, encontrándose este en su domicilio y dentro de su caja de embalaje y con sus precintos, exceptuando el de comprobación de contenido y sin uso. No le informaron de su penalización por separado ni de su permanencia.

Se le comunica la devolución de 75,31 euros que descontada del total reclamada, restan 130,03 euros que se considera cobrada indebidamente, insistiendo en la devolución del terminal.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 14 de noviembre de 2019 reiterando el contenido de las presentadas con anterioridad.

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 reclamante debiendo la empresa reintegrarle la cantidad total de 92,51 euros, correspondiente al importe total del cargo reflejado en la factura de fecha 23 de abril de 2019 “cuotas dispositivo alcaltel 3” + el 50% del importe abonado mediante transferencia bancaria el día 12 de junio de 2019.

El reclamante manifiesta que no solicitó ni la adquisición ni la entrega del terminal Alcatel, que ahora quieren cobrarle y queda probado que en la copia de la promoción suscrita en fecha 29 de marzo de 2019, ninguna mención al mismo se hace, por lo tanto procede la anulación y devolución de la totalidad del importe (57,50 euros).

El usuario manifiesta que en junio de 2019 realiza una transferencia bancaria por importe de 70,03 euros, sin que la empresa haya desvirtuado dicha alegación, pero ninguna de las dos partes justifica su concepto o procedencia debiendo asumir por este motivo, entre ambos dicho importe.

El reclamante señala que tras la devolución del cargo de la penalización (75,31 euros), resta a su favor la cantidad de 130,03 euros que reclama. Se comprueba que la cuota por los servicios responde a la promoción señalada y por las consideraciones efectuadas anteriormente, procede el reintegro de la cantidad señalada (92,51 euros).

La empresa debe retirar del domicilio del interesado el terminal que se halla en su poder, sin que suponga ningún coste adicional para el usuario y dentro del plazo de cumplimiento del presente laudo, pudiendo en caso contrario disponer libremente del mismo.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.



Comunidad de Madrid

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

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.