



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 02744.6.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

VOCAL: D. #####, en representación de la Asociación ORGANIZACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 que el 13 de enero de 2020 hizo un pedido que canceló a los dos días, el mismo día que recibió el router. Tal y como le indicaron devolvió el router en la oficina de #####, y pretenden cobrarle 150 euros por una instalación que nunca hicieron, y no se llegó a realizar la portabilidad. No le han querido enviar una Hoja de Reclamación. Solicita el abono de la factura, la baja de sus datos en la empresa y el cese de estos procedimientos engorrosos. Adjunta copia de la factura de fecha 10 de marzo de 2020 con el cargo de penalización por gastos de instalación. La empresa reclamada aporta escrito con fecha 28 de septiembre de 2020, del que se remitió copia a la parte reclamante, alegando que acepta someter la presente reclamación a arbitraje y desestima la reclamación puesto que en sus sistemas hay constancia de que se realizó la instalación en el domicilio del cliente. En las condiciones generales de contratación se indica que en el caso de solicitud de cancelación tras la instalación, o la baja antes de transcurrir 12 meses desde la instalación, el cliente debe asumir el coste de 150 euros, no prorrateables. Por consiguiente la factura reclamada es correcta y no procede devolución. Adjunta copia del parte de instalación firmado de fecha 16 de enero de 2020.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 16 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no considera resuelto el conflicto. No se realizó ninguna instalación, la instalación previa era de #####, que nunca dejó de funcionar. Es cierto que un mensajero de la empresa enchufó el router a la red eléctrica, pero nada más, y le parece excesivo el importe de 150 € y estaría dispuesto a pagar el coste del mensajero, pero nada más. 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. La parte reclamante aporta escrito alegando que canceló el pedido en tiempo y forma, y no utilizó

los servicios de la empresa reclamada. La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 parte reclamante al considerar que en la factura aparece el cargo reclamado como una penalización siendo contrario al derecho de desistimiento, que la parte reclamante ejerció en plazo, reconocido legalmente en las contrataciones a distancia. En consecuencia, la empresa reclamada debe anular la factura de fecha 10 de marzo de 2020 con el cargo de penalización por gastos de instalación por importe de 150 €, que deberá reembolsar a la parte reclamante si hubiera sido abonada. ##### 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.

Previa 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.

Previa 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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y COMPETITIVIDAD



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

En caso de incumplimiento de! Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucidn forzosa ante el Juez de Primera Instancia de! lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.Madrid, 28 de enero de 2021

En caso de incumplimiento de! Laudo por cualquiera de las partes, podra solicitar la ejecucidn forzosa ante el Juez de Primera Instancia de! lugar donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el articulo Unico, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011. Y para que conste, firman el presente Acuerdo los indicados miembros del Colegio Arbitral.Madrid, 28 de enero de 2021