



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03122.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 02 de febrero de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación UNIÓN DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, 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 que en julio de 2019 llamó a la empresa para pedir un terminal nuevo, y le mandaron uno con el que no estaba conforme, y ni fueron a recogerlo ni le enviaron el sobre de ##### como le dijeron que harían. Le dejaron 20 días incomunicada y sin SIM, que tuvo que comprar aparte. Llamó varias veces y no le dieron solución, pero sí le llamaban para que pagara las facturas de 192,17 euros y 99,58 euros que devolvió menos la de 199,85 euros que sí pagó. Llamó y pagó en septiembre 44,39 € y en octubre 48,40 euros. Ya no está en la empresa desde octubre y siguen cobrando. Solicita que se solucione y no tener vinculación con la empresa, y una indemnización por daños y perjuicios ocasionados desde julio hasta mediados de octubre al no darle una solución. Adjunta justificante de pago y pantallazos de importe de facturas.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 30 de julio de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamante, alegando que la parte reclamante desistió en **plazo** el 27 de julio de 2019 del terminal Alcatel 3X negro por lo que se procedió a gestionar su recogida. El 21 de septiembre de 2019 se confirmó con la reclamante que finalmente se lo quedaría, por lo que se reactivaron las cuotas del dispositivo y se realizó un ajuste por importe de 147,93 € correspondiente a la factura de 6 de septiembre de 2019 en concepto de penalización por no devolución de equipo. Este ajuste está reflejado en la factura de 6 de octubre de 2019, de la que se adjunta copia. Se detallan los compromisos de permanencia adquiridos por la reclamante y se adjunta el comprobante de venta. La empresa reclamada manifiesta que la reclamante disfrutó de los beneficios comprometidos entre el 23 de julio de 2019

Comunidad de Madrid

Y el 22 de octubre de 2019, fecha de baja sin haber cumplido el compromiso de permanencia. Finalmente manifiesta que la reclamante se encuentra al corriente de pago.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 23 de septiembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no tiene más documentación que aportar y que solo quiere que se solucione el problema.

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 solicitando que se arregle el problema. Adjunta capturas de pantalla de las mensualidades de la empresa y del estado de domiciliación de los recibos.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

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 PARCIALMENTE** la pretensión de la parte reclamante al considerar la incidencia en la facturación de la penalización de un terminal del que desistió en **plazo**, que no consta acreditada la grabación de que finalmente fuera aceptado por la parte reclamante, que intentó devolverlo siguiendo las instrucciones de la empresa que resultaron infructuosas, así como los elevados importes facturados en las siguientes facturas que no fueron resueltos. Teniendo en cuenta los recibos bancarios abonados y devueltos por la parte reclamante, así como la transferencia bancaria realizada, y la fecha de baja de los servicios, **la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 121,49 €** y tiene a su disposición el terminal Alcatel para ser recogido en el domicilio de la parte reclamante, dentro del **plazo** establecido para la ejecución del LAUDO.

Dicho LAUDO ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo, ##### 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 a día de la fecha ya lo hubiera 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 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 solicitarse 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.

Madrid, 02 de febrero de 2021 **PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL**

####