



# Comunidad de Madrid

## LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03387.6 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 14 de junio de 2022, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

##### , en representación de la Asociación AS. USUARIOS DE BANCOS, CAJAS DE AHORROS Y SEGUROS DE LA C.M. , debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

##### , en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN 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 la disconformidad con la factura por importe de 417,70 €, porque desistió en **plazo**, y porque no ha podido devolver el terminal al no haberle facilitado la empresa el código de devolución. Solicita la anulación de la factura generada, y la anulación de sus datos de los ficheros de la empresa y de las empresas a las que se los hayan cedido. Aporta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

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 de fecha 12 de mayo de 2022 al que anexa documentación, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no dispone de justificante de entrega del terminal móvil ya que no le enviaron el código, ni las instrucciones necesarias para su devolución. Si hubieran respetado los **plazos** no hubieran facturado. Tiene el terminal en su poder y nunca se ha negado a entregarlo. Solicita la anulación del contrato y la devolución de las cantidades cobradas.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 12 de mayo de 2022 al que anexa documentación, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que reitera las alegaciones presentadas ante la OMIC, y formula reconvención sobre la deuda por importe de 344,11 €. Finalmente manifiesta que los datos personales de la reclamante han sido excluidos de cualquier fichero de solvencia patrimonial en el que hubiera sido incluida.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 30 de mayo de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que el contrato que aportan no está firmado, que no ha recibido ningún contrato por lo que no puede conocer las condiciones generales, y tampoco se le informó cuando realizó la contratación, por lo que entiende que el contrato es nulo y no pueden exigirle los pagos que le reclaman. Reitera que desistió en **plazo**, y finalmente manifiesta que es

## Comunidad de Madrid

especial mente protegida según la Ley 11/1998, de 9 de julio de Protección a los Consumidores de la CAM.

La empresa reclamada aporta el 13 de junio de 2022 dos grabaciones, de las que se dio traslado a la parte reclamante.

La parte reclamante aporta escrito el 14 de junio de 2022, manifestando que él también tiene grabaciones intentando darse de baja y en las que no le atienden dentro del **plazo** de desistimiento, que consiguió ejercerlo en una tienda donde le sellaron el documento. Finalmente, manifiesta que quiere saber si hay forma de concertar una cita para presentar documentos y grabaciones.

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** las pretensiones de la parte reclamante al considerar la incidencia en la tramitación del derecho de desistimiento, que la parte reclamante finalmente pudo ejercer en tienda devolviendo los equipos, quedando pendiente la devolución del terminal que no pudo tramitar al no facilitarle la empresa el código necesario. Asimismo, no consta firmado por la parte reclamante el contrato escrito, ni la empresa acredita el envío de las condiciones de la oferta, y las grabaciones aportadas, en las que tampoco se informa del coste de los gastos de instalación, se corresponden con llamadas entre la operadora y el anterior titular.

En consecuencia, la empresa reclamada debe anular de la factura del 1 de agosto de 2020 los cargos por instalación de fibra y por compromiso en tarifa, siendo correctos los demás cargos de la factura que reflejan consumo y la parte proporcional de las cuotas hasta la fecha de baja. La empresa reclamada tiene a su disposición el terminal Xiaomi Redmi 7A 32GB Black para ser recogido en el domicilio de la parte reclamante en el **plazo** de ejecución del LAUDO, transcurrido el cual el terminal quedará en poder de la parte reclamante.

ESTIMAR PARCIALMENTE' la reconvencción formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 344,11 €, 'debiendo abonar la parte reclamante 29,67 €.

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

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 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 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.



## Comunidad de Madrid

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.

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.