



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04658.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono asociado: #####

En Madrid, a 28 de febrero de 2022, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ÁRBITRO ÚNICO

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

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en:

Se cambia de domicilio y telefónicamente le refieren que en su zona no daban servicio y se aconseja realizar dicha baja pues aún estaba a tiempo para que no me cobraran. Se intenta devolver los aparatos, incluido el móvil, a la tienda y me dijeron que pasarían a por el móvil pero nunca fueron a recogerlo y no se acepta al no tener el código de devolución. Desde finales de noviembre se intenta devolver el móvil y se llama innumerables veces a #####. Se recibe un mail de una asesoría pidiendo que pague la deuda y llamadas telefónicas que me van a una lista de morosos.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita "que me dejen de reclamar una deuda de 164,68 €. Con fecha 1 de julio de 2021 refiere: 'no estoy de acuerdo con la resolución ya que yo aboné todos mis servicios y consumos antes de darme de baja'. Con fecha 12 de julio de 2021 se ratifica en que no está conforme. Con fecha 8 de febrero de 2022 refiere: 'estoy de acuerdo con el correo recibido y agradecería que se archivara la **reclamación**'."

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación** manifestando en su escrito de fecha 7 de junio de 2021: "Desde atención al cliente, se tramitó la recogida del terminal SAMSUNG GALAXY A21S AZUL con IMEI #####, asociado a la línea ##### por lo que de la misma manera se anuló el importe pendiente de pago 118,68 € impuestos incluidos, generados en la factura pendiente de pago de fecha 21/12/2020 en concepto de compromiso de permanencia de la línea móvil ##### Les indicamos que el importe pendiente de pago por parte de la cliente, tras el ajuste realizado, asciende a 46€ de la factura de fecha 21/12/2020 en.

Comunidad de Madrid

En escrito de fecha 1 de febrero de 2022: ".con fecha 16/11/2020 se activan las líneas en ##### con la tarifa ##### Total Plus y con el dispositivo venta a **plazos**, modelo SAMSUNG GALAXY A21S, vinculados a la línea ##### Con fecha 30/11/2021 se cursa la baja de las líneas y desde atención al cliente se tramitó la recogida del terminal. Con fecha 10/05/2021, se tramita un ajuste de 118,68 € impuestos incluidos, como cargo por baja anticipada de la línea ##### generado en la factura de fecha 21/12/2020. Dicho ajuste se tramita sobre la propia factura indicada, que constaba pendiente de pago. A fecha de hoy, hemos realizado un ajuste de 56,41 € (impuestos incluidos), correspondientes a los siguientes conceptos: 46 € impuestos incluidos de la factura de 21/12/2020 y según cuota y consumo de las líneas; 10,41 € (impuestos incluidos) de la factura de 21/11/2020 y según cuota y consumo de las líneas. Dicho ajuste de 56,41 € (impuestos incluidos) se ha tramitado de la siguiente forma:

- Hemos anulado un importe de 46 € (impuestos incluidos) de la factura de 21/12/2020 quedando al corriente en marca #####.
- Hemos realizado un abono de 10,41 € (impuestos incluidos) correspondiente a la factura 21/11/2020. Dicho importe lo recibirá mediante transferencia bancaria.

De esta forma, quedan ajustados todos los importes emitidos para las líneas durante el tiempo que han permanecido activas.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Con fecha 1 de febrero de 2022 la mercantil refiere: "quedan ajustados todos los importes emitidos para las líneas durante el tiempo que han permanecido activas". Y con fecha 8 de febrero de 2022 la reclamante refiere: "estoy de acuerdo con el correo recibido y agradecería que se archivara la **reclamación**". Por tanto, estamos ante un LAUDO CONCILIATORIO ya que ambas partes están conformes con la solución acordada.

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

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



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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 al principio.