



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04747.5 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 23 de marzo de 2022 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el #####: #####, empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en la disconformidad con la facturación del router que no solicitó, habiendo informado desde el servicio de atención al cliente que enviarían un técnico. Cuando recibe un SMS diciendo que envían el router con un coste de 49 €, llama a atención al cliente diciendo que no lo ha solicitado, y le dicen que lo anulan y que si va el mensajero lo devuelva y así lo hizo. A la mañana siguiente vuelve a llamar y le confirman que está anulado y no le van a hacer ningún cargo, pero en la siguiente factura se lo facturan. Aporta los números de incidencia de las reclamaciones. Solicita la devolución del importe cobrado indebidamente de 49,59 € + 7,44 € de router y gastos de envío.

La empresa reclamada aporta escrito de alegaciones de fecha 24 de mayo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el 5 de octubre de 2021 la reclamante aceptó las condiciones de renovación del dispositivo con un coste de 60 € + 9 € del servicio de envío, adjunta copia de la contratación. El 6 de octubre a las 17:19 horas ##### Express realiza la entrega, por lo que no procede la anulación de los cargos reclamados.

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.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 23 de febrero de 2022, del que se da traslado a la empresa reclamada, en el que reitera los hechos reclamados, manifestando que no solicitó el router y fue un error del servicio de atención al cliente. Adjunta documento de devolución del router.

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.

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 la pretensión de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada no acredita que la parte reclamante solicitara el envío de un router, ni aporta el albarán de entrega de la empresa de

Comunidad de Madrid

Por la parte reclamante, se ha presentado al servicio de atención al cliente un relato de los hechos que ha sido corroborado. Además, la parte reclamante ha aportado el documento de entrega de un router, que fue trasladado a la empresa reclamada y que no ha sido impugnado. En consecuencia, la empresa reclamada debe reembolsar a la parte reclamante 69 € (IVA incluido), correspondiente a los gastos de servicio de envío y cuota de activación de equipo, de la factura de 23 de octubre de 2020.

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 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 al principio.