



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 04899.7.2019.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### 1

En Madrid, a 18 de diciembre de 2020, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

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

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

El día 17 de mayo le hicieron un cargo a su cuenta bancaria de 70 euros en concepto de teléfonos #####. Nunca ha tenido contrato con esta empresa, lo único una oferta que nunca se llevó a cabo debido a la falta de cobertura de esta empresa en el lugar donde necesitaba más líneas. Jamás fue técnico alguno a traer los equipos y mucho menos a instalarlos.

A los días de anular todo, recibe un SMS diciéndole que debía devolver los equipos. Contacta con ellos para informarles que no existían equipos porque nunca se llegó a hacer la contratación. Unos días después recibe un sobre para que se devuelvan los equipos. Estuvo tres horas el día 17 tratando de contactar con ellos para comunicarle lo que pasaba, pero fue imposible.

Solicita que le reintegren el importe cobrado indebidamente y se sancione a la empresa por publicidad engañosa. Ninguno de los teléfonos de atención al cliente, teléfono de incidencias o reclamaciones habilitados atienden la **reclamación**.

La empresa manifiesta mediante escrito de fecha 8 de julio de 2019 que en fecha 4 de marzo de ##### realiza la cancelación de los servicios solicitados para las líneas #####..., 6862..., 6544, 6182... y 6398... a petición del cliente. Para la prestación del servicio de fibra y TV, la empresa entrega al cliente los equipos de conexión, junto con el resto de cables y adaptadores en el **plazo** máximo de 30 días, desde la fecha de baja. Por imposibilidad técnica no ha sido posible recuperar el comprobante de entrega del equipo para su envío. No obstante, como deferencia comercial, con fecha 17 de mayo de 2019 se realizó un ajuste por importe de 70 euros, por penalización de no devolución de equipos, por lo que con este ajuste quedó anulada la factura de fecha 8 de mayo de 2019. La reclamante se encuentra al corriente de pagos con la empresa.

Comunidad de Madrid

El órgano arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

1. Estudiar la documentación adjunta al expediente.
2. Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante comparece a la audiencia mediante escrito de fecha 28 de noviembre de 2019 y se reitera en su **reclamación**, que consta por escrito en el expediente. Señala que el comprobante de entrega del equipo no pueden tenerlo porque nunca le entregaron equipo alguno. El ajuste de 70 euros por deferencia comercial no existe porque fue un error de ellos, al pasarle al cobro dicho importe.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y reitera el contenido de las alegaciones presentadas con fecha 8 de julio de 2019.

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 **NO ENTRAR A CONOCER** del fondo del presente asunto al plantear la reclamante dos cuestiones diferenciadas sobre las que este Órgano arbitral carece de competencia para su valoración, por diferentes motivos.

Por un lado, la usuaria solicita que le reintegren lo cobrado indebidamente, y el expediente carece de elementos mínimos necesarios que permitan pronunciamiento sobre este particular, a pesar de que se ha requerido por escrito a la reclamante con tal finalidad - no aporta facturas y acreditación de pago -.

Se informa que queda libre y expedita la vía judicial - si fuera de interés para la interesada -, tal y como establece el artículo 48.3 del Real Decreto Legislativo 231/2008 de 15 de febrero que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Por otro lado, solicita que se sancione a la empresa por una serie de prácticas comerciales con las que no está conforme. Sin embargo, este Órgano arbitral no tiene competencia en materia sancionadora. Para ello, puede ejercer las acciones que estime convenientes ante el órgano sancionador de consumo con competencia en la materia.

No obstante, se deja constancia de las manifestaciones realizadas por la empresa, por las que indican que "anulan la cantidad de 70 euros que aparecían reflejados en la factura emitida en fecha 8 de mayo de 2019".



Comunidad de Madrid

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 a 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.