



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 05951.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

En Madrid, a 10 de marzo 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 ASOCIACION DE MUJERES Y CONSUMIDORES DE MADRID , 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: que ##### pretendió cobrar unos dispositivos y una sanción por un supuesto incumplimiento de permanencia que nunca han sido aceptados. Los dispositivos se encuentran en una tienda de ##### desde su envío por la compañía, así como el contrato no firmado al no haber sido aceptadas las condiciones. A partir de la devolución de las facturas, por recomendación de atención al cliente para la rectificación del error, ha habido acoso constante. Solicita la rectificación de las últimas facturas, eliminación del cobro de los dispositivos, eliminación de la penalización del compromiso de permanencia, cobro de las partes proporcionales, cobro según contrato vigente anterior, sanción a ##### y ##### por acoso y amenazas, resarcimiento económico y moral por parte de ##### y ##### por acoso, daños y perjuicios.

La parte reclamada alega que el **plazo** para ejercer el derecho de desistimiento es de catorce días desde la fecha de entrega del bien/servicio. En relación a lo anterior, el cliente comunicó su derecho a desistir de los dispositivos XIAOMI MI BAND 5, asociado a las líneas ##### ##### ##### y ##### el 22/12/2020, dentro del **plazo** legal establecido, por lo que han realizado un ajuste por importe total de 851,79 euros (impuestos incluidos) correspondiente a los cargos por baja anticipada y cancelación de dispositivos, sobre las facturas 16/03/2021, 16/04/2021 y 16/05/2021 que constan pendientes de pago, quedando así un importe pendiente de 195,28 euros (impuestos incluidos). En unos días recibirá las facturas rectificativas. En relación a la petición del cliente de una indemnización por daños y perjuicios, les notificamos que esta mercantil no entrará a valorar dicha solicitud. Disclaimer: Por último, solicitan reconvención de la deuda de 195,28 euros (impuestos incluidos) acordándose el pago de dicho importe que el cliente debe a esta empresa, al ser ésta una deuda cierta, vencida y exigible.

La parte reclamada añade que actualmente el cliente se encuentra al corriente de pago en la marca #####. Asimismo, indican que han realizado la comprobación de las facturas de fecha 16/01/2021, 16/02/2021 y 16/03/2021, siendo correcta la tarifa ##### aplicada y con el prorrateo de las cuotas asociadas a las líneas ##### ##### ##### y ##### hasta el 05/03/2021 que causan baja por portabilidad en esta mercantil. Adjuntamos facturas detalladas para su comprobación. Del mismo modo, la línea ##### causó baja el 18/03/2021 tras la petición de la cliente. Con respecto a lo anterior, han solicitado una devolución de 62,86 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la cuota de la línea ##### que aparece reflejada en la factura 16/04/2021, mediante transferencia bancaria. Dicho abono lo verá reflejado.

Comunidad de Madrid

El titular, en el **plazo** máximo de un mes, recibirá el importe en la cuenta bancaria donde domicilió la última factura emitida.

La parte reclamante manifiesta que está de acuerdo con la devolución por parte de ##### de la cantidad expresada, abonable en su cuenta corriente en el **plazo** de un mes.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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 formulada por la parte reclamante por cuanto, no habiendo sido aportado el contrato de referencia, ni el **plazo** de prestación del servicio, ni las facturas rectificadas, ni haber cuantificado el reclamante la **reclamación**, y manifestando en escrito de fecha 9 de marzo de 2022 estar de acuerdo con la devolución por parte de ##### de la cantidad expresada en sus últimas alegaciones, se da por **satisfecha la reclamación** objeto de controversia.

NO ENTRAR A CONOCER de la sanción sobre acoso y amenazas al carecer este Colegio Arbitral de competencia, quedando expedita la vía judicial o administrativa competente para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

NO ENTRAR A CONOCER de la indemnización de daños y perjuicios reclamados, toda vez que están expresamente excluidas del ámbito de la Oferta Pública de Sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo suscrito por la empresa reclamada, y que, en todo caso, si se ha cuantificado, ni se ha acreditado. Ello no obstante, los perjuicios personales y laborales no son materia consumerista, sino de orden civil. Quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva **reclamación** al respecto.

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

El **plazo** para el cumplimiento del presente LAUDO 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.



Comunidad de Madrid

Prevía 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, en el lugar y fecha señalados al principio.