



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06868.6.2020

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

En Madrid, a 22 de junio de 2021 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros: PRESIDENTE: —#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES: D. #####, 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. D. #####, en representación de ARBITEL debidamente acreditado ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid. Se inicio la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en que le reclaman la reparación de un terminal que no tiene ni ha usado jamás, lo devolvió en su caja original y con sus accesorios en tiempo y forma. Le tuvieron incomunicado una semana siendo minusvalido, y toda la correspondencia y facturas la enviaron a un correo que no es suyo. Solicita la cancelación de la factura indebida, el abono de los 9 días que estuvo sin línea, y desconoce si la violación de la protección de datos esta penada. Adjunta documentación que se traslada a la empresa reclamada junto con la solicitud de arbitraje.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 2 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que el reclamante desistió en plazo del terminal el 29 de noviembre de 2019, por lo que se gestiono su recogida el 19 de diciembre de 2019, y se comprobó que faltaba la bandeja de entrada de la tarjeta sim, adjunta informe técnico adjunto. La documentación se ha enviado a la dirección de correo electrónico indicada por el reclamante en la grabación de la contratación. En relación a la falta de servicio durante 9 días en la línea ##### y #####, no tiene conocimiento de la misma. El reclamante adeuda 349 euros de las facturas de 6 de febrero y 6 de marzo de 2020, cuyo pago solicita. La parte reclamante contesta por escrito de fecha 20 de noviembre de 2020, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que devolvió en su envase original el dispositivo, accesorios y documentación, según dicen en su escrito falta la bandeja de entrada que desconoce lo que es. El correo electrónico que mencionan no es suyo y nunca se lo ha dado a nadie. Paga la parte relativa al consumo y adjunta justificante de pago. La empresa puede comprobar que le dejaron sin servicio, tanto en el móvil como en el fijo, en las innumerables llamadas que realizó para que restablecieran las líneas, rogando que no le tuvieran incomunicado dada su minusvalía, siendo el móvil imprescindible. 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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante aporta escrito en el que reitera sus alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito en el que reitera sus alegaciones. 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: DESESTIMAR la pretensión de la parte reclamante al considerar su escrito de fecha 20 de junio de 2020 presentado en el Ayuntamiento de Humanes., en el que manifiesta que recibió un terminal nuevo y que no funcionaba, de lo que se deduce que fue usado y manipulado para su puesta en funcionamiento por la parte reclamante, y que la empresa reclamada acredita mediante documentación fotográfica que el terminal se devolvió sin la bandeja de entrada de la tarjeta SIM. En consecuencia, se entiende que el daño reclamado es imputable a la parte reclamante, por lo que no procede el derecho de desistimiento ni la aplicación de la garantía. La empresa debe entregarle el terminal y sus accesorios SAMSUNG GALAXY A50 128 GB NEGRO ASOSF con IMEI ##### en su domicilio, sin coste al no constar acreditado donde se encuentra depositado, y la parte reclamante debe abonar los 349 euros correspondientes al mismo. En el supuesto de que la empresa no disponga del mencionado terminal deberá anular el importe adeudado de 349 euros. DESESTIMAR la pretensión sobre los días que estuvo sin servicio al no haber acreditado la parte

reclamante las reclamaciones formuladas identificadas con su número de referencia, o un relato detallado de los hechos indicando los días exactos que estuvo sin servicio y la relación de las llamadas realizadas para reclamar, así como el motivo de la suspensión y de la reactivación de los Servicios. NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la gestión de los datos personales por no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, estando atribuida la competencia a la Agencia Española de Protección de Datos.

En relación con la reconvenición formulada por la empresa reclamada sobre la deuda por importe de 349 euros, se estima siempre y cuando la empresa entregue a la parte reclamante el terminal con sus accesorios. Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. ##### Laudo, ejecutivo y vinculante, será de TREINTA

DIAS, 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 DIAS 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 demas partes, los arbitros resolveran sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaracion en el plazo de diez dias, y sobre la solicitud de complemento y la rectificacion de la extralimitacion, en el plazo de veinte dias. 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.