



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARCB 06997.7.2019

RECLAMANTE:

RECLAMADO:

PRESIDENTE:#####, empleado publico de la Comunidad de Madrid.
VOCALES:D*® #####, en representacion de la Asociacion ASOCIACION DE AMAS DE CASA, CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.D. #####, en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACION 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 la disconformidad con el importe mensual facturado que excede el precio contratado en unos 12-15 euros al mes. No se pudo devolver el terminal Huawei P20 Pro en el plazo legal por culpa del vendedor que dio un código de devolución erróneo. Solicita el reintegro de las cuotas del terminal abonadas y la devolución del terminal, y la devolución de las cantidades cobradas de más por la cuota. Aporta escrito con la reclamación detallada, oferta recibida por correo electrónico el 20 de febrero de 2019, justificante de asistencia a #####, facturación y cálculo detallado de la cantidad reclamada.La empresa reclamada aporta escrito de fecha 3 de enero de 2020, del que se dio traslado a la parte reclamante, en el que detalla los descuentos aceptados el 1 de marzo de 2020 y los compromisos de permanencia. En la facturación se aplican correctamente los descuentos. Posteriormente, el 3 de mayo de 2019 contrató para la línea móvil ##### la ##### Móvil S con la adquisición de un terminal Huawei P20 Pro. El 8 de mayo de 2019 se hizo entrega del terminal, y el 21 de mayo de 2019 el titular solicita la devolución, se le envió la carta con los pasos a seguir y el código de devolución, siendo cancelada el 21 de junio de 2019 al no constar la devolución. En la línea móvil consta el uso del terminal por lo que no cumple el requisito de no haber sido usado. Adjunta la facturación. Queda pendiente de pago la cantidad de 8 euros de la línea ##### de las facturas emitidas entre el 15 de mayo y el 15 de diciembre de 2019, sobre la que formula reconvención.

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 aporta escritos, de los que se dio traslado a la empresa reclamada, actualizando el importe de su reclamación, manifiesta que le han abonado los importes mal cobrados hasta abril de 2020 (176,72 €), pero en mayo vuelven a cobrarle mal, la empresa



Comunidad de Madrid

contacto con él y accedieron a la devolución de! terminal, pero declino y se lo queda. Es inaceptable la respuesta de la empresa de que no es técnicamente posible la aplicación de la oferta, dado que no estaba vigente en el catálogo en el momento en el que se realiza y que fue ofrecida por error comercial, considera que la oferta es vinculante. Manifiesta que le resulta desconocido la contratación de la línea ##### que la empresa ha procedido a cancelarla, por lo que solicita la acreditación de su contratación. Adjunta las facturas. Reclama 30,72 € de las facturas de mayo, junio y julio de 2020, y solicita que apliquen la cuota contratada por importe de 42,50 €. La parte reclamada aporta escrito alegando que no es posible técnicamente aplicar la oferta que se adjunta a la reclamación, las condiciones aplicables son las que figuran en el resumen de compra que adjunta. Para subsanar el asunto y las molestias ocasionadas se ha realizado un abono de 172,62 euros, correspondiente a las facturas emitidas entre el 8 de abril de 2019 y la factura en curso en marzo de 2020, en concepto de diferencia de cuota, importe que será ingresado en la cuenta bancaria del reclamante. En cuanto al terminal se ha tramitado el envío de un mensajero para su recogida, y cuando conste la devolución se devolverán las cuotas de pago aplazadas precipitadas, y a cancelar las que quedarán pendientes. En relación con la línea ##### se ha procedido a desactivar el 11 de marzo de 2020 tras confirmar el reclamante que no hace uso de ella, y se ha procedido a anular la facturación emitida por dicha línea entre el 15 de febrero de 2019 y la factura en curso. Finalmente manifiesta en escrito de fecha 9 de julio de 2020 manifiesta que en cumplimiento de la oferta, se ha realizado un abono de 150 euros (impuestos incluidos) correspondiente a las facturas de fecha de emisión del 8 de mayo de 2020 al 8 de febrero de 2021, en concepto de la diferencia de cuota, que se utilizará para cubrir los importes de las próximas facturas. Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronuncia 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 las pretensiones de la parte reclamante al considerar que la empresa reclamada ha realizado los abonos para compensar la diferencia entre el importe de la cuota facturada y la cuota ofertada, de manera que ha realizado ya una transferencia por importe de 176,72 euros y un abono de 150 euros a descontar de las próximas facturas que se emitan hasta completar el plazo de 24 meses de la oferta. En relación con el terminal, de acuerdo con las manifestaciones de la parte reclamante queda en su poder y no procede ningún abono. NO ENTRAR A CONOCER de la reclamación sobre la línea #####, de acuerdo con el

artículo 48 del Real Decreto 213/2018, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, al carecer este órgano de los elementos de juicio indispensables para la solución del conflicto, al no constar ningún documento que relacione dicha línea con la parte reclamante, y no aparecer reflejada en la facturación aportada al expediente. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente 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

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD. El plazo para el cumplimiento del presente 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



Comunidad de Madrid

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. Previa 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 Juzgado donde se haya dictado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo único, apartado cuatro de la citada Ley 11/2011.

Madrid, 24 de julio de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Madrid, 24 de julio de 2020
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL