



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 07329.3 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfono Asociado:

En Madrid, a 08 de abril 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 UNIÓN CONSUMIDORES EUROPEOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación de ARBITEL 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: Con fecha 8 de abril de 2021 se suscribe un contrato con ##### denominado Pack ##### Extra, en relación con la línea ##### fibra 300 MB y ##### TV Play, cuya duración era de 24 meses, a razón de 26,47 €/mes, durante los tres primeros meses y a partir del cuarto mes 57,95 €. Dicho contrato lleva asociado la entrega de una TV TCL Android TV 32 S615 a razón de 5,50 €/mes. El técnico que se persona en el domicilio del reclamante refiere que no traía el decodificador para la TV y la mercantil refiere que la oferta no es compatible con el descodificador actual y la única opción es una oferta mucho más elevada. Por este motivo, dentro de **plazo** legal de desistimiento y tras facilitar un código, devuelve el router y para devolver la TV se personará un servicio de mensajería. Acude un mensajero al domicilio de la reclamante y no se acredita como servicio contratado de ##### y no daría ningún recibo de entrega. Esto mismo ocurre en las numerosas veces que intenta entregar la TV.

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 por escrito.

La parte reclamante comparece a la audiencia por escrito y se reitera en su **reclamación**, que consta en el expediente y solicita: 1º La anulación de todas las facturas emitidas con posterioridad a mi petición de cancelación de contrato; 2º Que procedan a facilitarme un código para la devolución del aparato de TV; 3º Proceda a la cancelación de mis datos a todas aquellas empresas a las que hayan sido cedidos; 4º Que se abstengan de incluir mis datos en cualquier fichero de morosos. En escrito de fecha 8 de octubre de 2021 se ratifica en lo anterior.

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y se opone a la **reclamación**

Comunidad de Madrid

Manifestando: "El desistimiento es de 14 días naturales desde la activación del servicio, según el Artículo 15 de las condiciones generales de contratación. Igualmente, se confirma que se ha intentado tratar la recogida del televisor vinculado a la oferta para realizar el trámite de desistimiento, siendo rechazada por la #####. Se ha vuelto a solicitar la recogida del dispositivo, el cual, cuando sea retornado a nuestros almacenes, se realizarán los oportunos ajustes según desistimiento. A fecha de hoy, la clienta mantiene un importe pendiente de pago de 246 € de la factura de 21/05/2021".

En su escrito de fecha 10 de marzo de 2022, se ratifica en lo anterior y se pide la reconvención de la deuda de 246€.

Tras lo cual, y previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y según la documentación aportada al expediente, se puede constatar que la reclamante se da de baja de los servicios contratados en tiempo y forma, como así reconoce la reclamada en los escritos aportados. Asimismo, con respecto a la devolución de la TV modelo Android TV 32 S615, no se ha podido realizar dicha devolución debido a una falta de previsión de ##### para realizar dicho trámite, al no tener previsto dejar documento alguno para la comprobación de dicha recogida como solicita la reclamante. Por todo lo cual, este Colegio Arbitral **ESTIMA PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe:

1º Facilitar un código de devolución, fecha, hora de recogida y datos de la empresa que la llevará a cabo.

2º Excluir a la reclamante de cualquier fichero de solvencia en la que pudiera estar incluida.

Con respecto a la reconvención solicitada por la reclamada de importe 246 € se **DESESTIMA** ya que se van a realizar los trámites necesarios, por la mercantil, para que se pueda realizar la devolución de la TV.

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.

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.



Instituto Regional de Arbitraje de Consumo
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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.