



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 08526.4/2023

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 28 de febrero de 2024 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

D^a [REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

D^a [REDACTED] en representación de la Asociación AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID, debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D [REDACTED], en representación de COLEGIO OFICIAL INGENIEROS DE TELECOMUNICACIÓN debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: El reclamante refiere que el pasado diciembre hicieron un pedido de un dispositivo [REDACTED] una consola [REDACTED]. Cuando llegó el dispositivo a su casa, lo recibió y no revisaron, ni el contenido de la caja ya que era para un regalo de reyes. Consultando la app de [REDACTED] se percató de que ponía que tenía dos dispositivos en lugar de uno. Se llama a atención al cliente para advertirles el error. Y a la pregunta de si había recibido los dos dispositivos le dijo que podría ser que si ya que lo había hecho deprisa al producirse la entrega mientras trabajaba pero al comprobarlo solo había un dispositivo. En enero llega una factura con los dos dispositivos y se llama para volver a decirles que solo tenía un dispositivo y le prometen que van a investigar pero en febrero le vuelven a cobrar los dos dispositivos y cada vez que reclama le dicen cosas distintas.

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: "quiero que me cobren solamente el dispositivo que me han entregado y que se solucione esto de una vez".

En su escrito de 12 de septiembre de 2023: Que yo nunca realice en ningún caso dos pedidos, solo realice uno a través de la app [REDACTED] Que en los datos de solicitud de los pedidos, aportados por [REDACTED], no cuadran las horas ya que en el pedido [REDACTED] indican que se hizo a las 20:00:09 y sin embargo indican que me notifican un mail con el contrato a las 16:20, lo cual es imposible ya que no puede ser que envíen el mail con el contrato antes de realizar el pedido. Por otro lado nos muestran dos albaranes firmados donde se aprecia bastante bien que la firma no es igual, se nota que la segunda firma es un intento de copia de la primera. Yo solo he recibido un dispositivo y solicito: Es por esto que no aceptamos la resolución porque entendemos que hay datos suficientes que corroboran nuestra versión y solicitamos que no se

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

nos cobre el segundo dispositivo ya que no lo tenemos

En su escrito de 20 de noviembre de 2023 refiere: Tengo reclamada una factura en consumo ya que me están cobrando un dispositivo que no tengo. Todavía no ha habido resolución por parte de arbitraje y me han cortado el servicio por parte de [REDACTED] y solicita que me restablezcan inmediatamente el servicio hasta que haya una resolución en firme porque además me están cobrando el servicio completo sin prestármelo. Importe solicitado 396,00 €.

En su escrito de 10 de enero de 2024 refiere: "[REDACTED] nos contesta que no atienden a mis alegaciones acerca de esta reclamación, adjunto la carta que nos han enviado. Se permiten incluso amenazar con que no se puede dar un arbitraje por una reclamación de más de 300 euros. Lo único a lo que se acogen es que tienen dos albaranes firmados por mi y no tienen en cuenta ninguna de mis alegaciones en las que reitero que de los albaranes aportados por ellos y que deberían demostrar que me han entregado los dos dispositivos, el albarán 1 está firmado por mi pero el albarán 2 no lo está. Adjunto ambos albaranes donde se ve claramente que las firmas no tienen nada que ver, que la del albarán 2 es un intento bastante malo de imitación de la del albarán 1. Adjunto la factura que me quieren cobrar por este segundo dispositivo no entregado, de hecho ya me la han cobrado porque como devolví el recibo de la misma, me han cortado la línea y no he tenido más remedio que pagarla. En total 396.21 euros A día de hoy, después de 24 horas del pago de la misma, no me ha restablecido el servicio. Con esto quiero decir que el consumidor está a merced de este tipo de empresas que siempre llevan las de ganar y por eso les ruego que atiendan mi petición de que me devuelvan el importe íntegro de esta factura"

La parte reclamada comparece a la audiencia por escrito y manifiesta: "Sobre este tema les informo de que, una vez analizadas las alegaciones del cliente y revisados nuestros archivos hemos comprobado que constan entregados dos pedidos de [REDACTED] + [REDACTED] realizados por el cliente.

1. Pedido [REDACTED] Canal Telefónico 12/12/2022 - 17:16, entregado el 14/12/2022 - 09:44:00

2. Pedido [REDACTED] Canal vía web 12/12/2022 - 20:00, entregado el 14/12/2022 - 09:45:00 Adjuntamos albaranes de entrega para su comprobación.

Al día de la fecha el reclamante mantiene con esta sociedad una deuda por importe de 396.21€, correspondiente a la factura de fecha 07/06/2023 [REDACTED] cantidad por la que expresamente formulamos reconvencción.

La cantidad citada se corresponde con la deuda total existente sobre la línea [REDACTED], sin perjuicio del importe definitivo que pueda resultar en virtud de los pagos posteriores que el reclamante pueda efectuar o de aquellos débitos que se puedan generar con posterioridad a esta fecha.

De persistir esta situación contable en el momento de la emisión del laudo, deberá tenerse en cuenta en su redactado para la más eficiente ejecución de la resolución arbitral.

En conclusión, consideramos correctamente facturados los importes reclamados y lamentando desestimar las pretensiones del reclamante, esperamos haya sido atendida su reclamación, quedando aclarados los conceptos cuestionados.

En su escrito de 20 de diciembre de 2023 refiere: Sobre este tema les informo de que, por nuestra parte cabe únicamente señalar que nos mantenemos en nuestras alegaciones enviadas, ya que nada nuevo aporta, por lo que nos ratificamos en la respuesta enviada con fecha 14/06/2023 en la que consideramos correctos los importes facturados y solicitamos reconvencción de la deuda.

Tras lo cual y previa deliberación, este Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO en EQUIDAD, y al quedar acreditado por ambas partes, que se realizó un pedido a través del canal web, pero solo la mercantil refiere que se hizo un segundo pedido telefónico, de lo que no presenta prueba alguna, máxime cuando en los



Comunidad de Madrid

albaranes aportados, sus firmas parecen coincidentes y no quedando acreditado si son de la misma persona.

Por ello, se **ESTIMAN TOTALMENTE** las pretensiones de la reclamante y la mercantil debe devolver al reclamante el importe de **396,21 €**

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.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 28 de febrero de 2024
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL