



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00262.3 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: ##### / #####

En Madrid, a 08 de febrero de 2021, constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el Árbitro Único:

ARBITRO UNICO

PRESIDENTE: ##### , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la **reclamación** que puede resumirse en: que como consecuencia de la devolución de un teléfono móvil (205,78€) a #####, su factura de teléfono del 20 de septiembre de 2019 es de -103,58€ (factura nº #####), con lo que ##### le tenía que haber ingresado ese importe en la cuenta habitual de cargo de las facturas mensuales o descontar ese importe de la siguiente factura, pero ##### no le ha devuelto el importe de ninguna de las dos formas. Que se puso en contacto con el servicio de atención al cliente de ##### por este tema, le dijeron que tenía razón y que el servicio de facturación se pondría en contacto con él, cosa que nunca hicieron. Tras contactar con ellos reiteradamente sin resolver el tema, le enviaron un email diciéndole que habían realizado la devolución bajo factura #####. Le dijeron que el ingreso lo realizaron el 9 de octubre, pero en su cuenta no hay ningún ingreso de ##### ese día (ni ese día ni ningún otro). Solicita la devolución de los 103,58€ de la factura nº #####, que ##### no realizó en su momento ni ha realizado después, y los intereses que correspondan.

La parte reclamada alega que con fecha 10/09/2019, ##### realizó un ajuste por importe de 205,78 euros (impuestos incluidos), correspondiente al cargo por no devolución de equipo GALAXY A40 A450F, asociado a la línea ##### y emitido en la factura de fecha 20/09/2019. Esta devolución se aplicó en parte, como descuento en la factura de fecha 20/10/2019, por un importe de 101,95 euros (impuestos incluidos), y la diferencia se abonó por un importe de 103,58 euros en la misma cuenta bancaria de cargo de las facturas del cliente, con fecha 09/10/2019. Añade que han contactado con la cliente, aceptando la devolución del importe de 85,62 euros sin impuestos (103,58 impuestos incluidos) en la factura de fecha 20/11/2020, que este importe lo verá reflejado como descuento.

La parte reclamante manifiesta que después de la llamada de ##### a finales de octubre de 2020, para decirle que efectivamente tenía razón y no le habían ingresado el importe que reclamaba y que lo iban a hacer en el próximo mes, lo que hicieron fue generar una factura en noviembre de 2020 por importe de -21,63€, resultado de la diferencia entre lo que le debían y el importe de su factura mensual de 81,95€, que con ello le tenían que ingresar en su cuenta 21,63€, que no lo han hecho, que se ha puesto en contacto con ellos en atención al cliente y le dicen que sí lo han ingresado.

Comunidad de Madrid

El órgano 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 Órgano Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR TOTALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto, reconocida y aceptada por la reclamada el abono, en la misma cuenta bancaria de cargo de las facturas del cliente, a favor del reclamante, por importe de 103,58 euros, impuestos incluidos, (85,62 euros sin impuestos), mediante factura rectificativa de fecha 20 de septiembre de 2019, no habiendo remitido la reclamada justificante de la transferencia, **deberá la empresa reclamada realizar el pago íntegro de 103,58 euros, procediendo al abono de 21,63 euros restantes**, que según manifiesta la reclamante, vista la factura de noviembre de 2020, faltan por ingresar, salvo que ya lo hubiera efectuado.

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.

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.



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



Junta Arbitral
Regional
de Consumo

Comunidad de Madrid

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, se firma el presente Acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.