



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 00263.4 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Prenda o Teléfono Asociado: #####

En Madrid, a 05 de noviembre de 2020, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación

AS.CONSUMIDORES Y USUARIOS C.MADRID , 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 lo siguiente: que contrató una oferta que incluía la entrega de dos móviles, uno lo entregan el 04.09.2019 y al entregarlo anulan las tarjetas, tanto la antigua como la nueva, dejándola sin cobertura e incomunicada. El segundo terminal lo envían a correos y cuando fue a recogerlo no se lo quieren entregar porque ##### no da el visto bueno. Tras numerosas llamadas, a los 10 días lo devuelven y después ya lo entregan porque le dicen que se ha terminado la promoción. Solicita la anulación de la deuda por un importe de 340 euros, devolver el terminal y no pagar las penalizaciones.

La parte reclamada alega que, con fecha 10.09.2019, dentro del **plazo** de 14 días para ejercer el derecho de desistimiento, se recibió una llamada del servicio de atención al cliente anunciando que había recibido un terminal modelo Huawei Honor 10 lite que no deseaba quedarse con el equipo recibido. Por lo tanto, se gestionó la recogida y comprobación de que se encontraba en perfecto estado y con la totalidad del material. Con fecha 15.01.2020 se procedió a realizar un ajuste de 197,52 euros, exento de impuestos, correspondiente al cargo por devolución del equipo, que aparece en la factura de fecha 27.01.2020. Los cargos aplicados en concepto de penalización por la promoción del móvil, por deferencia comercial, con fecha de 09.12.2019 se realizó un ajuste de 97,08 euros, exento de impuestos, correspondiente a los cargos por incumplimiento de permanencia de 2 líneas móviles que aparecen en la factura de fecha 27.10.2019 que consta pendiente de pago, ajuste que consta reflejado en la factura de 27.12.2019. En relación con la línea ##### se modificaron las condiciones iniciales contratadas por la reclamante, aceptando una promoción con fecha 03.09.2019. Con fecha 04.12.2019 se realizó la baja de los servicios contratados para la línea ##### En el momento de recibir solicitud de portabilidad a otra operadora, no había finalizado el compromiso de permanencia, con penalización asociada. La parte reclamada alega que no ha quedado acreditada la oferta que indica la abonada con respecto a la falta de servicio desde el 05.09.2019 al 10.09.2019. El 02.04.2020 se realizó un ajuste de 4,80 euros, impuestos incluidos, y otro de 5,34 euros, impuestos incluidos, en la factura de fecha 27.09.2019, importe total de 10,14 euros, impuestos incluidos, que se aplicó al importe pendiente de pago. La devolución por el envío del terminal se realiza un ajuste de 5,20 euros, impuestos incluidos, en calidad de servicio. Existe un importe pendiente de pago de 36,14 euros, impuestos incluidos, correspondiente a la devolución de la factura de fecha 27.10.2019, por las

Comunidad de Madrid

Cuotas de los servicios contratados y otro importe de 273,39 euros, impuestos incluidos, por la devolución de las facturas de fecha 27.11.2019, 27.12.2019 y 27.01.2020, por las cuotas del servicio, cuotas del terminal y el cargo por incumplimiento de permanencia. Total: 309,53 euros, impuestos incluidos.

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 y la parte reclamada comparecen a la audiencia por escrito.

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: **ESTIMAR PARCIALMENTE** la pretensión formulada por la parte reclamante, por cuanto, vistas las irregularidades en la facturación, se acuerda la **anulación de todas las penalizaciones facturadas**, es decir, la penalización en concepto de promoción de móvil por importe de 90,37 euros, impuestos incluidos (factura de fecha 27 de diciembre de 2019) y la de cobro subvención dispositivo por baja anticipada por importe de 100,90 euros, impuestos incluidos (factura de fecha 27 de enero de 2020), **totalizando 191,27 euros, impuestos incluidos**.

Se estima parcialmente la reconvencción formulada por la parte reclamada por importe de 309,53 euros, debiendo el reclamante abonar al reclamado la cantidad de 118,26 euros, impuestos incluidos, resultante de restar el importe anulado de 191,27 euros, en concepto de penalizaciones, a dicha cantidad.

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 a 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.



Comunidad de Madrid

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, en el lugar y fecha señalados al principio.