



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

TELEFONÍA FIJA E INTERNET

N/R.: 02203 /2015

RECLAMANTE: D^a XXX

RECLAMADO : XXX

Teléfono Asociado: XXX

En Madrid, a 24 de noviembre de 2015 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** D^a xxx , empleado público de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en la disconformidad con el cargo por la no devolución del router, habiéndole confirmado en las llamadas que le realizaron para que no se diera de baja, que no tenía ningún gasto de cancelación, ni deuda pendiente. Solicita la cancelación de la factura y de la deuda, que le informen de la forma y lugar para devolver el router, y la grabación de las llamadas.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 6 de julio de 2015, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que a la finalización del contrato el cliente se obliga a devolver el router asociado al servicio dentro de los 15 días naturales siguientes a la resolución del contrato, de acuerdo con el procedimiento que se le indicará en el XXX. Si no procede a la devolución se facturará en concepto de penalización el precio del router, considerando su antigüedad. No hay constancia de la devolución del router.

La parte reclamante contesta por escrito con fecha 25 de agosto de 2015, del que se dio traslado a la empresa reclamada, manifestando que no tiene contrato escrito porque se celebró por teléfono, que las facturas las descargaba en la web, y al darse de baja bloquearon sus claves para acceder por lo que no dispuso de la factura antes de llegar el cargo bancario por importe de 31,46€, reclamó y se la enviaron por correo. Llamó para solicitar la baja y en ningún momento se le informó de la penalización, aún habiendo preguntado si quedaba permanencia y si había penalización. Días después de solicitar la baja le llamaron para hacerle contraofertas y tampoco le informaron de la penalización. Cuando reclama le dicen que es una penalización y que tuvieron que avisar cuando solicitó la baja, pide copia de la grabación pero no se la envían. En todas las llamadas de reclamación solicita que le digan el modo de devolver el router, y le dicen que ya no lo puede devolver (lo tiene guardado hasta que le indiquen donde puede entregarlo). Ha recibido una carta de pago por la devolución con un descuento de 5,84€ cuyo concepto desconoce. Solicita grabación del contrato y de las dos llamadas referentes a la baja, indicaciones para devolver el router y la anulación de la factura reclamada.

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 aporta escrito declarando que le han requerido el pago de 25,62 €

La parte reclamada no aporta escrito de alegaciones.



Comunidad de Madrid

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 PARCIALMENTE** las pretensiones de la reclamante al considerar que ha manifestado que conserva el router, así como la deficiente información recibida en el momento de solicitar la baja del servicio sobre las condiciones de devolución del router. En consecuencia la reclamante podrá devolver el router de la manera que le indique la empresa reclamada, y una vez realizada la devolución la empresa reclamada anulará la factura de 4 de marzo de 2015 por incumplimiento de las condiciones de devolución del router, y la correspondiente deuda. No se remiten las grabaciones solicitadas al no haber sido aportadas al expediente, ni haberse hecho referencia alguna a las mismas por parte de la empresa reclamada.

El plazo para el cumplimiento del Laudo, **ejecutivo y vinculante**, será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la notificación del Laudo.

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

EL ARBITRO UNICO

Fdo.: XXX