



## LAUDO ARBITRAL (TELEFONÍA MÓVIL –TERMINAL-)

03299/2015

**RECLAMANTE:** D. XXX  
NIF XXX

**RECLAMADO :** XXX  
CIF XXX

Teléfono asociado: XXX 4G verde

En Madrid, a 02 de diciembre de 2015 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

**PRESIDENTE:**

Dª XXX, empleado público de la Comunidad de Madrid.

**VOCALES:**

Dª XXX, en representación de la Asociación CONFEDERACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

D. XXX, 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 el incumplimiento del plazo de devolución del importe, por desistimiento. Contrató, con fecha 4 de mayo de 2015, tarifa con adquisición de un terminal XXX 4G, por importe de 344 euros. Con fecha 8 de mayo, solicitó el desistimiento del contrato, y con fecha 12 de mayo, devuelve el terminal a través de Correos. El 19 de mayo le confirman que han recibido el terminal y que se ha iniciado el proceso para la devolución de la cantidad desembolsada. Después de numerosas llamadas, en las que le indican que el proceso está finalizado, que está aceptada la devolución por desistimiento y que en breve recibirá el importe, no lo ha recibido. Solicita le devuelvan dicho importe, por duplicado, al amparo del artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/1007, de 16 de noviembre, dado que han pasado cuatro meses y no se lo han reintegrado.

La parte reclamada, mediante escrito de fecha registro de entrada 28 de septiembre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado al reclamante, entre otras, manifiesta que con fecha 6 de mayo de 2015 se activó la línea XXX con la tarifa XXX+internet+sms y el terminal modelo XXX por un pago de 344 euros, impuestos incluidos, y con fecha 8 de mayo de 2015 se tramitó la baja al recibir la solicitud del Sr XXX, que se encuentra al corriente de pago y que están realizando las gestiones oportunas para efectuar la devolución, de dicho importe, a través de transferencia bancaria al número facilitado por el titular.

La parte reclamante, mediante escrito de fecha registro de entrada 26 de octubre de 2015, incluido en expediente y del que se da traslado a la reclamada, entre otras, manifiesta que la reclamada retuvo durante más de cuatro meses (del 8 de mayo al 29 de septiembre de 2015), la cantidad de 344 euros, sin motivo justificable, que no ha recibido disculpa alguna por dicha demora ni justificación por parte de la reclamada, por lo que solicita la cantidad de 344 euros, como indemnización, tal y como establece el artículo 76 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de ARBCRS32

## Comunidad de Madrid

16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

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, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia ni presenta nuevo escrito de alegaciones.

La parte reclamada, habiendo sido citada en tiempo y forma, no comparece a la Audiencia aunque presenta nuevo escrito mediante el que reitera sus alegaciones.

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 del reclamante por cuanto, habiendo abonado el terminal, con fecha 7 de mayo de 2015, tramitando la baja con **fecha 8 de mayo de 2015, y ejercer su derecho de desistimiento**, en tiempo y forma, con devolución de dicho terminal, objeto de reclamación, con fecha **12 de mayo de 2015**, la empresa no reintegró la cantidad que había percibido (344 euros, según manifestaciones de ambas partes) hasta el día **23 de septiembre de 2015**, tal y como queda acreditado.

A su vez, en lo que se refiere a **la devolución de la suma percibida por la compañía**, el reclamante ejerce, con su pretensión, **el derecho a reclamar la cantidad adeudada por duplicado**, al no haber recuperado, en tiempo, la cantidad que abonó, en su momento, a la compañía por dicho terminal, al amparo del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que, en su artículo 76, establece que: *“...la devolución de estas sumas deberá efectuarse **sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor. Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además.....**”*

Por todo ello, siendo 335 euros el importe del terminal, según consta en factura, **la reclamada deberá abonar al reclamante dicha cantidad por duplicado**, al amparo del citado artículo 76, es decir, 670 euros, impuestos incluidos; pero, habiendo reintegrado ya la cantidad de 344 euros, impuestos incluidos, con fecha 23 de septiembre de 2015, **deberá abonar al reclamante la diferencia**, es decir, **TRESCIENTOS VEINTESEIS EUROS (326 euros), impuestos incluidos**.

Dicho Laudo ha sido adoptado por Mayoría, con el voto en contra del vocal representante de los empresarios.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo, **ejecutivo y vinculante**, 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, salvo que al día de la fecha ya lo hubiere efectuado.



## Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 02 de diciembre de 2015

PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: XXX

VOCAL REPRESENTANTE  
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR  
EMPRESARIAL

Fdo.: XXX

Fdo.: XXX