



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 00408.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 26 de abril de 2018 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED] en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], 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 que el servicio contratado no tiene cobertura de Canal * y Gb, y para que vaya el técnico le quieren cobrar cuando el problema es suyo. Solicita la devolución de las facturas de los últimos cuatro meses, que arreglen el problema, y una indemnización por el tiempo perdido en llamadas.

La empresa reclamada contesta por escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que de acuerdo con las condiciones generales de contratación de los servicios DTS, anexo I, apartado c, punto 5, si el cliente solicita que un técnico se desplace al domicilio donde se instaló el equipo para revisarlo/sustituirlo, los costes que se generen por el desplazamiento e intervención de los técnicos de DTS o de otros técnicos enviados por ésta o por su red de distribución al domicilio del cliente, serán con cargo al cliente, de acuerdo a los precios fijados por DTS y que le serán comunicados al cliente a petición de éste. Se ha consultado con la empresa encargada de dar el servicio, e informa que no tienen constancia de solicitud de intervención a su servicio técnico.

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.



Comunidad de Madrid

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente, declarando que era cliente hacía unos dos años y no hubo problemas, pero desde octubre de 2017 no ve Canal +, tiene mala cobertura, y sólo le llegan 3 Gb. Cambió de cobre a radio (por vía satélite) celebrando un contrato nuevo. Desde octubre ha llamado muchas veces para reclamar, llamadas muy largas y ha realizado en el domicilio todas las actuaciones que le han ido indicando. Finalmente un técnico le dijo que era problema del aparato, y que se iba un técnico al domicilio le cobrarían la visita, y manifestó su disconformidad porque no es su culpa, lo dejan reflejado pero le vuelven a llamar indicando que la visita tiene un coste de 90 euros y que tiene que firmar. Acudió a una tienda [REDACTED] y le dieron cita en la central de Gran Vía, donde le asesoran. Fue a dos tiendas, y en la segunda le facilitan el aparato, lo instaló y funciona. Ha estado pagando durante cinco meses el Canal + sin poder disfrutarlo. Vuelve a tener una permanencia de 3 meses que no entiende. Quería dar de baja el Canal + pero la diferencia de precio con otra tarifa es sólo de 10€ mensuales. Cuando se le acaban los Gb para 12 € para 3 ó 4 Gb, y desaparecen porque se los dan de baja porque le dicen alguien ha llamado. Solicita el abono de 5 meses de Canal + y una indemnización por la pérdida de tiempo.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante, que se opone a la reclamación manifestando que el servicio de Canal + no lo prestaba Movistar.

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** las pretensiones del reclamante al considerar la demora en asesorar debidamente al reclamante para la solución de la incidencia que finalmente se solucionó con un cambio de equipo, por lo que la empresa debe abonarle el importe de la cuota del servicio que no pudo disfrutar durante cinco meses, que al no haber sido cuantificado ni acreditado su importe, se considera la diferencia de precio alegada por el reclamante entre las tarifas que incluyen o no el producto Canal +. En consecuencia, la empresa reclamada debe abonar a la parte reclamante **50 €**.

NO ENTRAR A CONOCER de la solicitud de indemnización por daños y perjuicios, al no ser los daños personales objeto del Sistema Arbitral de Consumo, y estar excluidas de la Oferta Pública de Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo las reclamaciones sobre indemnizaciones de daños y perjuicios. Queda expedita la vía judicial.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.

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 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.



Comunidad de Madrid

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 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.

Madrid, 26 de abril de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES



VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

