



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 01859.8/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 13 de septiembre de 2018 se ha constituido el Órgano Arbitral, compuesto por el **ARBITRO UNICO:** [REDACTED] empleado público de la Comunidad de Madrid.

Con fecha 6 de agosto de 2017 se inició la Audiencia escrita con la lectura de la solicitud de arbitraje presentada el 5 de marzo de 2018 que puede resumirse en que el reclamante resolvió el contrato de manera inmediata por no corresponderse con los servicios contratados (prácticamente nula la conexión a internet) y ser engañosa la publicidad recibida que llevó a confusión y error al contratar. Se comunicó en varias ocasiones que procedieran a la retirada de los equipos sin recibir respuesta hasta mucho más tarde, y reclaman el coste de la instalación, que considera que no procede al ser el contrato inexistente y nulo. Solicita que se declare nulo e inexistente el contrato, que se retire sin coste el router, y que no reclamen ninguna cantidad. Adjunta documentación y grabación de la llamada al técnico de averías, que queda incorporada al expediente.

El Órgano Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjunta al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.

La parte reclamante no aporta escrito de alegaciones.

La parte reclamada aporta escrito alegando que el servicio se activó el 8 de agosto de 2017 y no hay constancia de incidencia en el servicio de adsl/fijo, sin embargo se ha cursado la baja del servicio. Con la línea fija el titular asumió un compromiso de permanencia debido al descuento de 100€ en el coste de la instalación del servicio de telefonía fija y acceso a internet, por lo que al no cumplirlo debe devolver la parte proporcional. Adjunta la grabación de la venta donde se informa al cliente. En breve se recogerá el router, y si no lo devolviera se cargará el importe de 50€ en su cuenta bancaria. El reclamante adeuda 116,61€ correspondiente a las facturas de agosto y septiembre de 2017. Desestima la reclamación al superar la factura los seis meses de antigüedad de acuerdo con su Oferta Pública de Adhesión al Arbitraje de Consumo, presentada el 18 de mayo de 2018.

Tras lo cual, el Órgano Arbitral se pronunció emitiendo RESOLUCIÓN DE SUSPENSIÓN con fecha 6 de agosto de 2018 requiriendo a ambas partes para que en el plazo de 10 días naturales desde la notificación aportaran documentación.

La parte reclamante aporta escrito y adjunta documentación.

La parte reclamada aporta escrito informando que [REDACTED] ofrece un ADSL de hasta 20 MB de descarga, sin embargo no se puede asegurar la velocidad ya que depende de factores geográficos, técnicos, del método de conexión utilizado, y de la configuración y

Comunidad de Madrid

cantidad de dispositivos usados a la vez por el usuario, tal y como se indica en el punto 2.2 de las Condiciones Generales de Prestación del Servicio Telefónico y de Banda Ancha fija. No obstante, se ha comprobado que la velocidad media en el domicilio del cliente era igual o inferior a 5 MB por lo que se ha decidido aceptar como gesto comercial la anulación de todas las facturas objeto de reclamación.

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral emite el correspondiente LAUDO, en EQUIDAD, manifestando en primer lugar que las facturas objeto de reclamación de fecha 1 de septiembre y 1 de octubre de 2017 están incluidas en la Oferta Pública Adhesión de la empresa reclamada al Sistema Arbitral de Consumo al no tener una antigüedad superior a los seis meses anteriores a la fecha de la solicitud de arbitraje, y acordando **ESTIMAR** la pretensión de la parte reclamante de acuerdo con las manifestaciones de la empresa reclamada que ha decidido como gesto comercial anular todas las facturas objeto de reclamación. En consecuencia, se anula la deuda por importe de 116,61€ correspondiente a las facturas de agosto y septiembre de 2017, quedando el reclamante al corriente de pago con la empresa reclamada.

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.

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 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.

Este documento ha sido firmado digitalmente por EL ARBITRO UNICO, puede consultar la fecha y datos de la firma en el lateral.