



LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - Q2717.2/2017

RECLAMANTE:

RECLAMADO :

En Madrid, a 18 de enero 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 ORGANIZACION DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL 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: Es cliente de la empresa reclamada desde hace muchos años y desde hace un par de ellos tiene problemas con los servicios que presentan constantes fallos e incidencias.

El problema más grave lo tuvo hace un año cuando su correo personal [REDACTED] empezó a dar problemas constantemente y necesitaba hacer una serie de operaciones. Desde la empresa reclamada le prometen unas mejoras. Llegan justo un año después y no fueron gratuitas para el servicio de correo que tiene contratado MX plan, resulta que supone 12 euros al año extra por cada cuenta.

No tenía ningún tipo de permanencia y podría haberse ido cuando hubiera querido, pero se ha sentido engañado y ha pagado 118,32 euros por una información que no le dieron.

El día 21 de junio como caducaban sus servicios, llamó varias veces a un 902 y la persona que le atiende dice que no procede su petición porque consideran que pueden variar sus productos siempre que quieran independientemente de lo que se haya informado previamente. El día 21 de junio caducaban la mayoría de sus servicios y se ha visto obligado a renovar uno de sus dominios, el principal ya que el uso que hace del mismo es personal y el resto los deja en "stand by" para con el tiempo migrarlos a otra compañía si no se soluciona el problema.

Solicita que le ofrezcan el servicio Email Pro (que cuesta 12 euros al año) de forma gratuita como mejora a su plan MX Plan por los engaños y malas gestiones hace un año. Si esto no sucede posibilidad de migrar el dominio que acaba de renovar y le devuelvan el dinero

ARBCRS32



Comunidad de Madrid

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 presenta alegaciones por escrito para este acto de audiencia informando de su imposibilidad de acudir físicamente. Se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente. Manifiesta que el uso del servicio es personal, no profesional.

Mantiene que su pretensión es la misma de siempre, y es que el servicio que se le indicó que sería gratuito, se preste de forma gratuita, como se le indicó. En la actualidad tiene un coste de 12 euros al año, aunque cuando hizo la reclamación tenía un coste promocional de 10 euros. Quiere que se le de la opción de cancelar el contrato actual, y que se le devuelva la parte proporcional que ha adelantado y que no disfrutaría.

El escrito de alegaciones de la empresa está plagado de imprecisiones y falsedades y presenta una realidad completamente contraria a su visión de la realidad.

Hace unos meses ya ha transferido algunos dominios y en junio de 2018, también pasará este alojamiento y su dominio principal.

Como consecuencia de esta situación, está teniendo problemas con su correo y con un blog, alojado en [REDACTED], ya que el dominio de este último está en la otra empresa. Se echan la culpa unos a otros, aunque para él el problema era de [REDACTED] y prefiere tener todos los servicios en una sola compañía.

La reclamada en ningún momento explica lo sucedido y niegan todo lo que él dice confundiendo incluso webs con dominios.

Recomendó sus servicios a terceros antes y hasta que tuvo los problemas.

Ha probado lo afirmado en su reclamación y hubiese aportado más en caso de que la empresa hubiese facilitado las grabaciones telefónicas y todos los tickets que ha solicitado en varias ocasiones.

El reclamante hace referencia a un ticket, el finalizado en " 562" hace referencia a lo ocurrido en junio julio de 2016 que es cuándo se le engañó.

La parte reclamada comparece a la audiencia y se opone a la reclamación. Reitera el contenido de las manifestaciones efectuadas con anterioridad así como su petición.

Manifiesta haber recibido el escrito del reclamante de fecha 17 de enero de 2018 en el que solicita grabaciones telefónicas- especialmente 21 de junio, 25 de junio y 11 de julio de 2016, así como las comprendidas entre 1 de junio y 25 de junio de 2017 - y todos los tickets por escrito desde el 1 de junio de 2016 al 15 de julio de 2016.

Refiere en este acto que no tienen obligación de grabar y que en caso de que así hubiese sido, transcurrido un plazo (entorno al año), éstas se borran. No cuestiona el uso personal de los servicios.

Exponen que no se ha irrogado ningún daño o perjuicio al reclamante ya que han producido una serie de cambios tecnológicos, que en ningún momento se suponen gratuitos. No se trata de mejoras sino de nuevos servicios con un coste que se notifica al interesado.

No se acredita la mala prestación del servicio por lo que no procedería la resolución del contrato con devolución de cantidades abonadas.



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: **DESESTIMAR** la pretensión del solicitante, por cuanto no ha quedado acreditado el incumplimiento del contrato por parte de la entidad reclamada.

Conviene aclarar en primer término que ninguna de las alegaciones efectuadas por el consumidor en el presente procedimiento, se pueden considerar extemporáneas- tal y como la empresa refiere en alguno de sus escritos- ya que en virtud de lo dispuesto en la normativa reguladora (artículo 43.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo) : *" en cualquier momento antes de la finalización del trámite de audiencia, las partes podrán modificar o ampliar la solicitud y la contestación"*, habiéndose dado traslado de las mismas a la otra parte.

Del contenido de los correos intercambiados entre reclamante y reclamada del año 2017, así como de las transcripciones de los del año 2016 que efectúa por escrito el solicitante-(22 de junio de 2017) , **cuyo contenido la empresa no cuestiona**, no queda probada su afirmación, cuando señala que el servicio, objeto de controversia, se prestaría de forma gratuita.

En los tickets numerados 0708172681 y 1736258562 se emplea el término *" nuevo servicio" o mejoras para el nuevo servicio"* reconociendo el reclamante por escrito que : *" sobrentendía que iba a ser gratuito"*.

El reclamante el día 17 de enero de 2018 señala que a la vista de las contestaciones recibidas por la entidad reclamada *" decide no cambiar el alojamiento porque iba a suponer más inactividad"*, considerando en consecuencia que accede a la renovación del servicio, atendiendo a una serie de cuestiones personales.

El reclamante, si lo estima oportuno, podrá rescindir su contrato ante la disconformidad con el servicio manifestada, pero este Órgano Arbitral no puede pronunciarse sobre la procedencia de abono de cantidad proporcional solicitada – primero porque no concreta su pretensión-, y segundo, porque se desconoce el tiempo que necesitará para dejar de disfrutar del servicio de alojamiento y dominio principal, habida cuenta que tiene que realizar, según el mismo afirma, migraciones de datos y servicios siendo solamente él el que fijará la fecha para dar por finalizado el servicio que le presta en la actualidad la empresa reclamada.

Dicho Laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD.



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 al principio.

Madrid, 18 de enero de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

Fdo.:

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: