

LAUDO ARBITRAL

EXPTE. Nº: ARBC 03176.8 / 2017

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

En Madrid, a 10 de abril de 2018, constituido el órgano arbitral colegiado, éste se compone por los tres árbitros debidamente acreditados ante esta Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid siguientes:

PRESIDENTE: [REDACTED] empleado público de la Consejería de Economía y Hacienda.

VOCALES: [REDACTED] propuesto por la Federación de Usuarios-Consumidores Independientes de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED] propuesto por la Asociación Empresarial ARBITEL.

Recibida con fecha 31 de julio de 2017 Solicitud de Arbitraje y dictada el 12 de marzo de 2018 **Resolución de Inicio** por la Presidente de la Junta Arbitral, por la que admite a trámite la solicitud de arbitraje, verifica la existencia de **Convenio Arbitral** válido, y designa el Colegio Arbitral, el presente arbitraje de consumo se decidirá, en su caso, en **EQUIDAD**.

El **Colegio Arbitral designado**, reunido el día de la fecha, entra en el estudio de las actuaciones practicadas y de la documentación incorporada en el expediente, iniciándose la sesión con la lectura de las alegaciones formuladas por las partes y que constan asimismo por escrito en el expediente.

La **reclamación** objeto de la controversia puede resumirse en la disconformidad con las deficiencias padecidas en la línea y en la instalación telefónica pues se le cortan las llamadas y se le des-configura el router. Solicita la devolución de lo pagado (584,04€) y la reparación de la avería.

La parte reclamada no ha formulado alegaciones.

Celebrándose la **audiencia oral el 10 de abril de 2018**, las partes han sido citadas en tiempo y forma, si bien la parte reclamada no comparece a la Vista, ni ha realizado por escrito alegación alguna.

Por su lado, la parte reclamante comparece, reiterándose en su reclamación y manifestando que las llamadas no le agarran en gran medida, teniendo que resetear el router sistemáticamente. Que se lo han cambiado hasta en tres ocasiones y el mismo, siguiendo las instrucciones facilitadas, ha cambiado distintos cables, manteniéndose el mismo problema pues se le cortan las comunicaciones de voz y no da el pitido de colgar. Y tras instalar en julio de 2017 la fibra óptica, siguieron los mismos problemas. Solicita el reintegro de las cuotas pagadas habida cuenta el mal servicio recibido y la anulación de los compromisos de permanencia para poder portarse a otra compañía.

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente **LAUDO**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **estimar parcialmente la pretensión de la parte reclamante** por cuanto, vistas las incidencias padecidas en el servicio de voz y no habiendo sido subsanadas, a pesar de los múltiples avisos realizados por el reclamante al 1470 y del cambio a la fibra óptica; se acuerda que la operadora anule cualquier compromiso de permanencia asociado a los servicios de la línea [REDACTED], adquirido por el reclamante para que éste pueda cambiarse de compañía sin penalización alguna.

El **plazo** para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación de este Laudo, cumplimiento del que se deberá informar, respectivamente, a la otra parte.

Dicho Laudo ha sido adoptado colegiadamente por **UNANIMIDAD**.

De conformidad con los artículos 41 y 45,3º del RD 231/2008, el presente procedimiento arbitral es gratuito, no procediendo pronunciamiento en cuanto a **costas** al no haber generado la fase de prueba gasto alguno.

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo, y que es eficaz desde el día de su notificación. En caso de incumplimiento del Laudo por cualquiera de las partes, se podrá solicitar la ejecución forzosa ante el Juez de Primera Instancia del lugar donde se haya dictado el Laudo, de conformidad con lo dispuesto en el art. 44 y ss de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 de la citada Ley 60/2003, dentro de los diez días naturales siguientes a esta notificación, cualquiera de las partes podrá pedir al Órgano Arbitral corrección, aclaración, complemento o rectificación por



Comunidad de Madrid

extralimitación del laudo, **previa notificación a la otra parte** del escrito de corrección, aclaración, complemento o rectificación.

Este Laudo sólo podrá ser anulado ante el Tribunal competente de Madrid, mediante la Acción de Anulación en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración, complemento o rectificación por extralimitación del Laudo, desde la expiración del plazo para adoptarla. Todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.

Y para que conste, firman el presente los indicados miembros del Órgano Arbitral, en el lugar y fecha al principio señalados.

EL PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL



**VOCAL REPRESENTANTE
DE LOS CONSUMIDORES**



**VOCAL REPRESENTANTE
DEL SECTOR EMPRESARIAL**

