



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 05 - ARBC - 04754.3/2018

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO: [REDACTED]

Teléfono Asociado: [REDACTED]

En Madrid, a 04 de diciembre 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 UNION DE COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS DE MADRID, 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 la disconformidad con la facturación de las visitas del técnico. Tuvo que avisar al servicio de averías porque el servicio de wifi y televisión habitualmente se ha mantenido con una baja recepción e incluso sin recibir señal, se realizaron reparaciones a distancia y al no poder resolverlo indicaron que enviaban a un técnico. El servicio incluía el mantenimiento de los equipos. Reclama la cantidad de 181,56 euros.

La empresa reclamada aporta escrito del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se ratifica en sus anteriores escritos en los que se alegaba que el reclamante fue informado mediante mensaje a su teléfono de contacto del posible facturable por las averías, por lo cual es correcto el cobro en las facturas ya que tras el análisis efectuado, las averías fueron ajenas a [REDACTED]. En la visita del 12 de diciembre demostró al cliente que le llegan 300 Mb por cable, y por Wifi en un portátil con tarjeta 11G no le da más de 20 Mb. Y en el boletín de 18 de enero de 2018 el técnico comprueba que la línea está correcta, se prueba en TV pequeña del cliente y se ve y se escucha bien, se recomienda llevar el televisor a reparar o sustituirlo. No obstante, en atención al cliente se estima reintegrar uno de los desplazamientos, que se hizo efectivo en la factura de 1 de junio de 2018.

La parte reclamante contesta por escrito del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que detalla las incidencias y la actuación del servicio técnico, y que el televisor funciona perfectamente y que la incidencia se resolvió con el cambio de amplificador/recepción, cuyo mantenimiento están incluidos en el servicio. Solicita la devolución de 75 euros + iva de la visita del 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.

La parte reclamante comparece a la audiencia y se reitera en su reclamación, que consta por escrito en el expediente.

La parte reclamada comparece a la audiencia mediante representante y ofrece como solución del conflicto abonar a la parte reclamante el cargo por la visita del técnico por importe de 75 €+iva.

La parte reclamante acepta el ofrecimiento del representante de la empresa.

ARBCRS32

Calle Ramirez de Prado, 5 bis
28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

Ambas partes manifiestan su conformidad para la emisión de un laudo conciliatorio.

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 elevar a **LAUDO CONCILIATORIO** el acuerdo alcanzado entre las partes de manera que la empresa reclamada abonará a la parte reclamante 75 €+ iva correspondiente al cargo por la visita del técnico.

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.

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.

Madrid, 04 de diciembre de 2018
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL