



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 02073.8 / 2020.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

Teléfonos Asociados: #####

En Madrid, a 11 de marzo de 2021, constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

, empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

, en representación de la Asociación Unión Consumidores Europeos, debidamente acreditada ante esta Junta Arbitral Regional de Consumo de la Comunidad de Madrid.

, en representación del Colegio Oficial de Ingenieros de Telecomunicación, 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 el incumplimiento de la contraoferta formalizada a últimos de diciembre de 2019 por un importe de 47,5 €, que dicen que no le pueden aplicar por un error, y le exige 57 € sin incluir el pack series y 109 € pasados los 9 primeros meses, con una permanencia de un año. Solicita el pack series, sin permanencia y sin tener que pagar 109 euros, la devolución por el servicio deficiente de internet entre agosto de 2019 y enero de 2020 cuando solucionaron el problema, daños y perjuicios por publicidad engañosa, y dos móviles con llamadas ilimitadas y 10 GB.

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 aportó un escrito el 25 de febrero de 2021, del que se dio traslado a la empresa reclamada, con el relato detallado de los hechos. Reclama la cantidad de 1.043,90 € más lo que considere el órgano arbitral por publicidad engañosa y daños y perjuicios derivados de no poder optar al teletrabajo en la situación de pandemia mundial actual. El desglose de la cantidad reclamada está integrado por 955,14 € correspondiente al 91,8% del total de la facturación por la diferencia de velocidad entre su operador actual y la empresa reclamada. Reconoce que la empresa le ha abonado 68,28 € por este concepto que ha incluido en el cálculo, 55,41 € por 8 horas de trabajo en realizar la **reclamación**, 3,35 € correspondiente al 8,2% de la última factura de 40,86 € de febrero de 2021 por fechas coincidentes con el nuevo operador, y 29,99 € del coste de un amplificador de señal.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 5 de marzo de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante, alegando que se va a proceder a reintegrar 28,86 euros (impuestos no incluidos) por el importe de las cuotas facturadas con posterioridad al 20 de enero de 2021, fecha de solicitud de baja de la línea fija, que consta tramitada el 4 de febrero de 2021 dentro del **plazo** establecido de 15 días. Manifiesta sus criterios técnicos en relación con la velocidad de conexión a internet y los

Comunidad de Madrid

Problemas de cobertura reclamados. Sobre el servicio de televisión, manifiesta que la tarifa Fusión 0 tenía línea individual, internet y TV (#####+ en dispositivos) por lo que considera correctos los importes facturados. Respecto de los daños y perjuicios, los únicos contemplados en este sector están en el artículo 15 de la Carta de derechos de los usuarios de telecomunicaciones electrónicas para situaciones de interrupción temporal del servicio.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 8 de marzo de 2021, contestando las alegaciones de la empresa, manifestando que en relación con la baja se puede comprobar en la factura de su nuevo operador descargas desde el 18 de enero y llamadas desde el 20 de enero, por lo que reclama 40,86 € y 0,97 €. No constan abonados en la cuenta los 28,86 € manifestados por la empresa. Reitera los problemas de cobertura. En la contraoferta le incluyeron ##### o ##### y solicitó el decodificador de televisión, que consta en la grabación de la llamada que ha solicitado y la empresa no ha aportado, así como tampoco aportan la grabación en la que le prometieron un descuento durante 9 meses que no se ha producido. Finalmente, manifiesta que si sólo se puede indemnizar hasta 300 €, cuando termine este procedimiento abrirá otros tres para alcanzar la cantidad restante.

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 de la parte reclamante al considerar las incidencias reclamadas. La empresa reclamada debe abonar 250€ por servicios contratados y no prestados, ya que no atendió ni buscó una solución durante un tiempo prolongado, y no acreditó las causas técnicas de la incidencia mediante los correspondientes informes. Asimismo, debe abonar 213,75 € correspondiente a la diferencia del importe de la cuota ofertada al 50% durante 9 meses, y 40,86 € y 0,97 € de la facturación posterior a la baja. En consecuencia, la parte reclamante debe recibir un total de **505,33 €**, de los que se deducirán 28,86 € en el supuesto de que la empresa ya los hubiera abonado de acuerdo con sus alegaciones.

DESESTIMAR' el importe del amplificador de señal, gasto que cada consumidor asume para mejorar la prestación del servicio en el interior de su vivienda de acuerdo con sus características. Igualmente, se desestima el importe de las horas empleadas en elaborar la **reclamación**, de conformidad con el artículo 41 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que establece la gratuidad del procedimiento arbitral.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de daños morales al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, ni de los perjuicios profesionales al no tener la consideración de consumidor final, ni por publicidad engañosa que sería en su caso y previa denuncia objeto de un procedimiento administrativo en el que este órgano arbitral no tiene atribuida competencia. 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.

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



Comunidad de Madrid

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.