



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

EXPE. Nº: ARCB 03148.2 / 2021.pdf

RECLAMANTE:

NIF

RECLAMADO:

CIF

PRESIDENTE: ##### , empleado público 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 la penalización por gastos de instalación, que considera improcedente porque se dio de baja antes de que se realizara el cambio de operador. Además, el técnico le confirmó que en la empresa no existe el sistema de televisión por cable o internet, sino sólo señal de antena que no es posible en su domicilio, por lo que el servicio de televisión estaba sin señal o con señal muy débil. Solicita la anulación de la factura de 181,50 euros.

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 1 de julio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamante manifestando que acepta someter la **reclamación** al procedimiento de arbitraje. Alega que el 4 de noviembre de 2020 se realizó la instalación en el domicilio del cliente, activándose el servicio correctamente (adjunta documento), además no consta ninguna incidencia respecto al funcionamiento del servicio de televisión en sus sistemas. Posteriormente el cliente cancela el servicio el 5 de noviembre de 2020, sin haber cumplido el compromiso de permanencia, por ello la factura de penalización es correcta.

La parte reclamante contesta por escrito de fecha 12 de julio de 2021, del que se dio traslado a la parte reclamada, alegando que la anulación del alta fue por el no funcionamiento de su servicio de televisión, y la empresa no aporta pruebas de la puesta en marcha del servicio de televisión, y sí de la puesta en marcha del resto de servicios. Tampoco aporta la grabación de solicitud de cancelación del alta en la que manifestaba que era debido a que la televisión no funciona, y que según el técnico no iba a funcionar.

El órgano 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 aporta escrito de fecha 14 de diciembre de 2021, en el que reitera los hechos reclamados y su pretensión y solicita que la empresa aporte la grabación del 5 de noviembre de 2020, solicitando la anulación del alta porque la televisión no funcionaba, y la explicación del por qué existen fotos de todos los servicios funcionando excepto el de la televisión.

Comunidad de Madrid

De pago de la deuda reclamada, del que se dio traslado a la empresa reclamada, en el que solicita:

- La anulación de la factura de la penalización por gastos de instalación, dado que es por culpa de ##### y su sistema de señal de televisión que funciona por antena, inexistente en mi domicilio y por ello se contrata la televisión por cable, sistema no utilizado por ##### pero tampoco informado. Esta solicitud ha sido reclamada desde el principio.
- Las debidas disculpas pertinentes por las innumerables molestias ocasionadas debido a su política de presión y desgaste, la cual deben replantear. Solicitud ya reclamada.
- La aportación por parte de ##### de la foto donde se encuentra la televisión funcionando, ya que se aportan fotos de todos los sistemas menos de la televisión, ya que no existen porque no llegó a funcionar en ningún momento.
- La aportación por parte de ##### de la llamada telefónica realizada por mí el día 5/11/20, en la cual explico desde el primer momento el motivo de la anulación del contrato, ya que no funciona la televisión y según su propio técnico no va a funcionar por el sistema de señal por antena, no dándome ninguna otra solución. En dicha llamada se puede comprobar la atención normal de las dos primeras agentes y la catastrófica gestión de la última agente que me atendió, que cuando le explicaba el porqué de dicha anulación me contestaba que yo no la tenía que informar de nada de muy malos modos, la cual ya he reiterado que le dije que iba a interponer una **reclamación** hacia ella personalmente por su nefasta atención, la cual desgraciadamente no realicé.
- La compensación económica por las innumerables molestias causadas desde el inicio de dicha **reclamación**, la cual estimo en valorar en 250 €, dejando como es lógico a criterio de la Junta Arbitral de Consumo.
- La desinstalación de la caja colocada en el salón de mi domicilio con la reparación de pintura, ya que como he explicado el técnico no consultó donde colocarla y la instaló a criterio suyo. Dicho trabajo se estima en un valor de 100 € dada la calidad de la pintura a reparar (Tierras Fiorentinas). Aporto foto.
- La paralización del expediente por parte de ##### hasta la resolución. Solicitud reclamada en innumerables ocasiones, pero en la política de desgaste y presión de #####, ignoradas y por dicho desgaste se solicita la compensación económica.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 13 de enero de 2022, manifestando que estima la **reclamación** del reclamante y elimina la deuda correspondiente a la factura reclamada.

La parte reclamada aporta escrito de fecha 25 de enero de 2022, del que se dio traslado a la parte reclamante, manifestando que se ha anulado la deuda de 181,50 euros de la factura reclamada, que desestima la solicitud de indemnización por estar excluidas las reclamaciones de daños y perjuicios de la oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de ##### Móviles, en relación con la desinstalación del aparato y abono del importe de 100 euros lo desestima ya que en los partes de instalación el reclamante ha estado conforme y firma los dos partes, finalmente recuerda que ##### está adherida al Sistema Arbitral de Consumo en Derecho. Adjunta copia de los partes de instalación.

La parte reclamante aporta escrito de fecha 26 de enero de 2022, del que se dio traslado a la empresa reclamada, solicitando el comprobante de la anulación de la deuda que manifiesta la empresa que ha realizado, y ya no sería necesario aportar.



Comunidad de Madrid

2020, ni la paralización del expediente. Solicita "una compensación por las molestias ocasionadas, valorada en 250 euros, junto a la desinstalación del aparato y reparación de la pintura, valorada en 100 euros, además de disculpas por parte de la compañía que aún no ha realizado. Dada esta característica y la política de continuas amenazas de inclusión en ficheros de morosos, aún habiendo enviado por varios métodos toda la documentación para la paralización del expediente a espera de la resolución de la Junta Arbitral, solicito a la Junta Arbitral que tenga a bien valorar una penalización económica ejemplarizante a modo de sanción para que dichas prácticas sean erradicadas, dado el abuso que repercute al consumidor."

La empresa reclamada aporta escrito de fecha 31 de enero de 2022, del que se dio a la parte reclamante, al que adjunta factura rectificativa por importe de -181,50 euros, y reitera sus alegaciones.

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

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, este Órgano Arbitral acuerda **ESTIMAR PARCIALMENTE** las pretensiones de la parte reclamante en cuanto a que la empresa ha anulado la factura de fecha 12 de enero de 2021 por penalización de gastos de instalación, y la correspondiente deuda por importe de 181,50 euros, habiendo emitido la factura rectificativa de fecha 11 de enero de 2022 por importe de -181,50 euros.

DESESTIMAR' la solicitud de desinstalación del aparato y reparación de la pintura, al haber firmado la parte reclamante los partes de instalación sin haber indicado no estar conforme, y no haber manifestado la empresa que requiera la entrega del aparato, que queda en consecuencia en poder del reclamante.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de compensación de 250 € por las molestias ocasionadas, al no estar acreditados, justificados y cuantificados daños y perjuicios, y no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo los daños morales. Queda expedita la vía judicial.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de presentación de disculpas por la empresa reclamada al no ser objeto del Sistema Arbitral de Consumo, por no constituir un derecho legal o contractualmente reconocido a los consumidores.

NO ENTRAR A CONOCER' de la solicitud de sanción de la empresa reclamada por las amenazas de inclusión en el registro de morosos, al no tener atribuidas los órganos arbitrales competencias sancionadoras, y no ser materia de consumo la gestión de los datos personales.

Indicar finalmente que la empresa reclamada está adherida al Sistema Arbitral de Consumo bajo la marca ##### con las limitaciones que indica en su escrito de alegaciones, que no son aplicables en este caso, en el que la empresa reclamada bajo la marca ##### ha aceptado expresamente el procedimiento de arbitraje para este caso, que se resuelve en **EQUIDAD** conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Comunidad de Madrid

TREINTA DÍAS, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

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, se firma el presente acuerdo en el lugar y fecha señalados al principio.